

RUTA PARA GARANTIZAR EL ACCESO A LA INFORMACIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON  
DISCAPACIDAD AUDITIVA A LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA GENERAL DE LA  
UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO.



Laura Carolina Barrera Malaver

María Alejandra García Torres

Fundación Universitaria Los Libertadores

Facultad Ciencias Sociales y Humanas

Licenciatura Educación Especial

Bogotá, D.C

2019

RUTA PARA GARANTIZAR EL ACCESO A LA INFORMACIÓN DE LOS ESTUDIANTES  
CON DISCAPACIDAD AUDITIVA A LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA GENERAL DE  
LA UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO.

Trabajo de grado presentado para obtener el título de Licenciadas en Educación Especial.

Laura Carolina Barrera Malaver

María Alejandra García Torres

Tutor:

Ph. D. Gustavo Motta Rodríguez

Fundación Universitaria Los Libertadores

Facultad Ciencias Sociales y Humanas

Licenciatura Educación Especial

Bogotá, D.C

2019

Copyright © 2019 por Laura Carolina Barrera Malaver y María Alejandra García Torres

Todos los derechos reservados

**Nota de Aceptación**

---

---

---

---

---

**Firma del Presidente del Jurado**

---

**Firma del Jurado**

---

**Bogotá, D.C mayo del 2019.**



## **Dedicatoria**

### ***A Dios***

Por estar conmigo en cada paso que he dado, por darme la valentía y el coraje para seguir adelante con mis metas y permitirme llegar hasta este punto, por fortalecer mi corazón y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía.

### ***A mi madre María Eloisa***

Por ser el norte, el pilar fundamental en todo lo que soy, gracias madre por todo el apoyo que me has brindado, por tus consejos, por la motivación, por tu amor infinito.

### ***A mi padre José Vicente***

Porque, aunque estemos a 8033 km de distancia, me brindas lo mejor de ti, por el valor mostrado para salir adelante, por la confianza, por tu apoyo, y por tu amor infinito, gracias padre.

A ustedes dedico mi esfuerzo en la elaboración de este trabajo, las noches en vela, las horas sentada en el mismo lugar, para culminar este proyecto importante para nosotros.

Laura Barrera

### *Agradecimientos*

Al culminar con el proyecto, les agradezco a las personas que hicieron esto posible, a mis maestros que durante todo el recorrido académico fueron quienes me formaron y me permitieron descubrir mis habilidades y potenciales. A Erly García, Shirley Cárdenas, Gustavo Motta y Jorge Guativa, porque sin su saber disciplinar, todo hubiese sido más difícil, gracias por compartir todos sus saberes, por estar disponibles para nuestras dudas, inquietudes y correcciones, gracias por su apoyo, por su confianza e infinitas gracias por impulsar el desarrollo de mi formación personal y profesional.

Gracias a quienes hicieron parte de este proyecto, a los estudiantes de la Universidad Jorge Tadeo Lozano, a sus profesionales, por estar siempre dispuestos; a Claudia Becerra, Sebastián Gómez y Natalia Méndez, gracias por apoyar y confiar en el proyecto.

Y por último y no menos importante, gracias a Dios, a mis padres, a mi compañera Alejandra, a sus padres, y Andrés por ser el hombre que me acompaña incondicionalmente, gracias.

Laura Barrera

## **Dedicatoria**

Este proyecto es especialmente dedicado a Dios, por ser la fuente de mi vocación, amor y perseverancia, y el creador de cada camino que he recorrido, a Nelson Enrique García y Laudi María Torres; mis padres, como fruto de su apoyo, esfuerzo y consejos, que me formaron a nivel profesional y personal, pero sobre todo por ser mi mayor admiración y ejemplo a seguir. Así mismo a mi esposo, por creer siempre en mí y brindarme palabras llenas de amor que me motivaron cada día a superarme, a mi hijo por ser mi más grande anhelo por salir adelante, a mis hermanas, abuelitas y demás familiares que han estado presentes y han hecho de mi vida una gran historia por contar.

Gracias.

Alejandra García

## **Agradecimientos**

En primer lugar, le doy gracias a Dios por cada una de sus bendiciones y abastecer mi vigor para culminar mis metas, igualmente agradezco desde lo más profundo de mi corazón a mis padres por darme la oportunidad de tener unas bases para enfrentar el futuro, que junto a mi esposo han estado incondicionalmente a mi lado para brindarme su cariño y apoyo.

Agradezco a Laura Barrera, por su esfuerzo y entrega en esta investigación, por ser la persona con la que recorrí este proceso formativo, ya que más allá de ser una compañera y futura colega, en el transcurso del camino encontré a una gran mujer y amiga, con la cual compartí y viví nuevas experiencias que enriquecieron nuestra formación profesional, que la llevan a ser una verdadera “Compañera de lucha” a nivel laboral y personal, a la cual le tengo gran cariño y admiración.

Igualmente le agradezco a cada uno de los profesionales que intervinieron en este proceso, a Gustavo Motta y Jorge Guativa por su asesoría y confianza, a las profesoras Erly García y Shirley Cárdenas por sus orientaciones y estar siempre dispuestas a ayudar en cada uno de los momentos de adversidad con los que se enfrentó las investigaciones para llegar a concretar el trabajo realizado.

Además de cada uno de los funcionarios de la Biblioteca general de la Universidad Jorge Tadeo Lozano quienes nos abrieron las puertas para aportar a los procesos de inclusión y el reconocimiento a la población con discapacidad.

Alejandra García

<b>Resumen Analítico Especializado RAE</b>	
<b><i>Tipo de documento</i></b>	Trabajo de grado
<b><i>Autores</i></b>	Laura Carolina Barrera Malaver y María Alejandra García Torres
<b><i>Editorial</i></b>	Fundación Universitaria Los Libertadores
<b><i>Publicación</i></b>	Bogotá D.C. Fundación Universitaria Los Libertadores, 2019.
<b><i>Título</i></b>	Ruta para garantizar el acceso a la información de los estudiantes con discapacidad auditiva a los servicios de la Biblioteca General de la Universidad Jorge Tadeo Lozano.
<b><i>Pregunta orientadora</i></b>	¿Cuáles son los aspectos que debe contemplar la ruta que garantice el acceso a la información de los estudiantes con discapacidad auditiva a los servicios de la Biblioteca General de la Universidad Jorge Tadeo Lozano?
<b><i>Palabras claves</i></b>	<p>Discapacidad auditiva</p> <p>Biblioteca universitaria</p> <p>Acceso a la información</p> <p>Servicios bibliotecarios</p>

### ***Resumen***

Con el propósito de generar un ambiente inclusivo y eliminar las barreras que se presentan en el acceso a la información por parte de estudiantes con discapacidad auditiva en los servicios que ofrece la biblioteca General de la Universidad Jorge Tadeo Lozano (U.J.T.L), se decide establecer una ruta que garantice el acceso a la información de estudiantes con discapacidad auditiva a la biblioteca, bajo un soporte teórico el cual aborda el modelo socio-antropológico de la persona Sorda y el Bilingüismo en esta población, además contemplar en la parte conceptual la discapacidad auditiva y sus clases, los servicios bibliotecarios y el acceso a la información.

Esta ruta se divide en tres pasos y se fijan como objetivos específicos en el desarrollo del proyecto de investigación, los cuales son: caracterizar a los estudiantes con discapacidad auditiva, orientar a los funcionarios que atienden a los estudiantes con discapacidad auditiva y definir los apoyos que permitan que la población con discapacidad auditiva acceda a los servicios de la Biblioteca General de la Universidad Jorge Tadeo Lozano.

Cabe resaltar que este proyecto se rige bajo un enfoque de derechos por lo cual contempla un marco legal en donde su eje principal es la Convención internacional sobre los derechos de la persona con discapacidad, así mismo se recopila el artículo 13 de la Constitución colombiana de 1991 y se reconoce la política dada por el ministerio de educación nacional, con el decreto 1421 del 29 de agosto del 2017, el cual propone mejorar la calidad de la educación en términos de igualdad y equidad para todos los colombianos.

Durante la investigación se identifica que la gran mayoría de los funcionarios de la biblioteca de la U.J.T.L, no conocen en profundidad las características de la comunidad Sorda, lo que no permite brindar un servicio de calidad. Además de reconocer que la biblioteca no cuenta con herramientas o apoyos, que les permitan a los funcionarios brindar un mejor servicio a los estudiantes Sordos.

Por último, se elabora una guía denominada “Inclusión de PcD auditiva en la biblioteca U. Tadeo”, en donde se establece la ruta que garantiza el acceso de los estudiantes con discapacidad auditiva a la biblioteca; se orientan a los funcionarios y se definen los apoyos que permiten que los estudiantes Sordos accedan a los servicios de la Biblioteca General de la Universidad Jorge Tadeo Lozano.

### *Metodología*

Esta investigación se realiza bajo un enfoque cualitativo ya que se da espacio a la descripción y análisis de las conductas sociales colectivas e individuales, las opiniones, los pensamientos y las percepciones de los funcionarios de la biblioteca y los estudiantes Sordos. El método de investigación de este estudio es, Investigación Acción (I.A). La investigación se estructuró en tres etapas, que parten de la caracterización de los estudiantes Sordos, la orientación a los profesionales y la definición de los apoyos que permiten que la población con discapacidad auditiva acceda a los servicios de la Biblioteca General de la Universidad Jorge Tadeo Lozano.

Se define como población a la comunidad que hace parte de la Biblioteca General de la Universidad Jorge Tadeo Lozano de la ciudad de Bogotá es decir estudiantes y funcionarios, la muestra la conforman 132 estudiantes con discapacidad de la U. J. T. L., sin embargo, la población sujeta de estudio para este proyecto son 4 estudiantes que presentan hipoacusia y 12 funcionarios de la biblioteca.

En cuanto al desarrollo de esta investigación se hizo uso de la técnica de encuesta y entrevista, lo cual permite caracterizar a la población con discapacidad auditiva que accede a los servicios de la Biblioteca de la U. J. T. L. y conocer la experiencia de los funcionarios que prestan sus servicios en la biblioteca.

Por último, la línea de investigación institucional que se articula con el proyecto de investigación es “Evaluación, aprendizaje y docencia”.

Fecha de elaboración del RAE	26 ABRIL DEL 2019
Elaborado por:	Laura Carolina Barrera Malaver y María Alejandra García Torres



## Tabla de contenido

	Pág.
Introducción	18
Capítulo 1.	18
Problemática	18
1.1 Descripción del problema	18
1.2 Formulación del problema	20
1.3 Justificación	20
Capítulo 2.	23
Objetivos	23
2.1 Objetivo general	23
2.2 Objetivos específicos	23
Capítulo 3.	24
Marco referencial	24
3.1 Marco de antecedentes	24
3.1.1 Local	24
3.1.2 Nacional	26
3.1.3 Internacional	28
3.2 Marco teórico conceptual	30

	14
3.2.1 Bilingüismo	30
3.2.2 Discapacidad	32
3.2.3 Discapacidad auditiva	33
3.2.3.1 Clasificación de la discapacidad auditiva.	35
3.2.4 Modelo socio antropológico de la persona Sorda	36
3.2.5 Acceso a la información	37
3.2.6 Servicios bibliotecarios	39
3.3 Marco legal	40
Capítulo 4.	42
Diseño metodológico	42
4.1 Tipo de investigación (Enfoque)	42
4.2 Método de la investigación	43
4.3 Fases de la investigación	44
4.3 Articulación con la línea de investigación	45
4.4 Población y muestra	46
4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
4.6 Cronograma	50
Capítulo 5.	52
Presentación de resultados y análisis	52
Cuestionario	52

	15
Entrevistas	69
5.1 Categoría: Discapacidad auditiva	71
5.2 Categoría: Servicios bibliotecarios	73
5.3 Categoría: Acceso a la información	75
Capítulo 6.	78
Guía Inclusión de PcD auditiva en la biblioteca de la U Tadeo	79
Capítulo 7.	117
7.1 Conclusiones	117
7.2 Recomendaciones	118
Referencias bibliográficas	120
Anexos	124

Lista de tablas

Pág.

**Tabla 1.** Codificación

68

**Lista de gráficas**

	Pág.
<b>Gráfica 1.</b> Cronograma	49

## **Introducción**

### **Capítulo 1.**

#### **Problemática**

##### **1.1 Descripción del problema**

Para iniciar es preciso mencionar que la biblioteca como escenario es un espacio que ha venido evolucionando en función de las épocas y los diversos cambios sociales de la humanidad, además de ser una colección organizada de libros, impresos y revistas, o de cualquier clase de materiales gráficos y audiovisuales es “la fuerza viva de la educación, la cultura e información. Asimismo, es el agente esencial del fomento de la paz y los valores espirituales en la mente del ser humano”, tal como lo menciona el manifiesto de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO.

Frente a ello, las bibliotecas universitarias constituyen una serie de grupos unidos por un factor en común, el cual es propiciar, fomentar y apoyar la educación y la formación de personas que dan por terminada la educación del segundo ciclo. Desde el punto de vista de los servicios bibliotecarios, “el factor más distintivo es la medida en que los establecimientos y sus bibliotecas se dedican a una auténtica función de investigación” (Withers, 1975). De allí que la Biblioteca de la Universidad Jorge Tadeo Lozano se proyecte como referente para los procesos académicos y culturales de la comunidad universitaria, así como para las bibliotecas universitarias nacionales, caracterizándose por la excelencia en el servicio donde colecciones, espacios y tecnología permitan generar apropiación del conocimiento para constituirse en un centro de recursos para el aprendizaje y la investigación (Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, [U Tadeo], 2019).

Ahora bien, la Biblioteca General de la Universidad Jorge Tadeo Lozano manifiesta preocupación e interés por eliminar algunas barreras que han venido surgiendo en relación a la evolución de los

tiempos, esto haciendo hincapié a los procesos de inclusión y reconocimiento de las personas con discapacidad auditiva en aspectos como el acceso a la información, la comunicación, las características de la lectura de una persona sorda y los posibles recursos que se pueden utilizar para brindar un servicio bibliotecario de calidad. A demás, a través de la observación realizada por los investigadores, se logró identificar en un primer momento que, si entra una persona Sorda a la biblioteca la primera barrera será la comunicación, ya que los profesionales no han tenido acercamiento o conocimiento acerca de esta población y por ende desconocen la lengua de señas colombiana, por otro lado, la biblioteca no cuenta con libros de lectura fácil o diferentes alternativas para que acceda de manera oportuna, eficaz y autónoma al conocimiento, lo que hace que la persona Sorda probablemente disminuya su ingreso a la biblioteca o en algunos casos no la frecuente.

Cabe resaltar que ante esta situación la Biblioteca General de la Universidad Jorge Tadeo Lozano ha iniciado un programa llamado Biblioteca Inclusiva, desde el cual se ha hecho la gestión para establecer un convenio con el Instituto Nacional para Sordos (INSOR) y de la misma manera ha aceptado el desarrollo de la ***“Ruta para garantizar el acceso a la información de los estudiantes con discapacidad auditiva a los servicios de la Biblioteca General de la Universidad Jorge Tadeo Lozano”***. Esta vinculación y autorización se soportan en los anexos 1 y 2 en donde se solicita mediante una carta el permiso correspondiente para el desarrollo del trabajo y como respuesta, el permiso concedido desde la dirección de la biblioteca General de la Universidad Jorge Tadeo Lozano (Ver anexo 1 y 2).

Por otro lado, con colaboración del coordinador del proyecto biblioteca Inclusiva, se tuvo acceso a un consolidado de las personas con discapacidad vinculadas en la Universidad Jorge Tadeo Lozano, este documento se realizó en el periodo académico 2018/1 por la dependencia de Bienestar

Universitario, el cual indica que hay 19 personas con discapacidad auditiva en donde 6 personas tienen hipoacusia y 13 presentan sordera profunda.

En razón a lo anterior, es necesario que la Biblioteca General de la Universidad Jorge Tadeo Lozano (UJTL en adelante), reconozca la diversidad de la comunidad Tadeista y se equipare con una serie de estrategias para la atención de sus estudiantes con discapacidad auditiva, con el propósito de que la biblioteca con la cual cuenta la institución responda de manera oportuna y eficaz a las necesidades propias de esta población, brindando una experiencia significativa a sus estudiantes desde el marco de inclusión, además de ser un valor agregado a su gestión para convertirse en una Biblioteca semi-pública que permita el acceso a niños, niñas, jóvenes o adultos sin importar sus características.

## **1.2 Formulación del problema**

¿Cuáles son los aspectos que debe contemplar la ruta que garantice el acceso a la información de los estudiantes con discapacidad auditiva a los servicios de la Biblioteca General de la Universidad Jorge Tadeo Lozano?

## **1.3 Justificación**

A partir de lo anterior, se sustenta el tema de investigación, principalmente bajo un enfoque de derechos, ya que se pretende promover la participación activa de las personas con discapacidad auditiva en la biblioteca general de la U. JTL, reconociendo al sujeto como igual ante la ley, el cual tiene derecho a gozar de las oportunidades que ofrece el medio sin ningún tipo de discriminación en condiciones de igualdad, tal como lo establece el Art. 13 de la Constitución Política de Colombia.

Además de ello se quiere resaltar el rol del educador especial en este escenario, ya que es un espacio donde es necesaria la intervención no solo de profesionales en bibliotecología, sino que



además se requiere del saber disciplinar para abordar y atender a la diversidad, ya sea para la adaptación o apoyos específicos que se requieran al momento de prestar los servicios bibliotecarios.

Esto debe hacerse en razón a que, a nivel social, Colombia ha venido reconociendo a las personas con discapacidad como sujetos de derechos, personas que pueden y deben hacer uso de los diferentes espacios en condiciones de igualdad, es por eso, que la Biblioteca General de la U. JTL deberá equipararse con una serie de instrumentos, herramientas y profesionales capacitados para brindar experiencias satisfactorias a los estudiantes con discapacidad auditiva.

Por lo tanto, este trabajo pretende responder a lo estipulado en la Ley general de discapacidad 1618 de 2013, a la cual se acoge en vista de que establece las disposiciones de los derechos de las personas con discapacidad, en donde se manifiesta que los planes, programas y proyectos se deberán realizar bajo un enfoque diferencial que permita garantizar que las personas con discapacidad se beneficien en igualdad de condiciones y en términos de equidad con las demás personas. Así mismo con la Convención de los derechos de las personas con discapacidad (PcD) de la Asamblea General de las Naciones Unidas, debido a que en el Artículo 30 plantea que este grupo social tienen como derecho ser partícipes de eventos culturales, recreativos y deportivos, especificando en su apartado lugares como teatros, museos, cines y bibliotecas, de tal forma que la Biblioteca General de la U. JTL se proyectará como una entidad garante de dichos derechos para la población con discapacidad auditiva.

Es preciso mencionar que para el desarrollo de este proyecto se acoge el concepto de discapacidad auditiva como “ la dificultad que presentan algunas personas para participar en actividades propias de la vida cotidiana, que surge como consecuencia de la interacción entre una dificultad específica para percibir a través de la audición los sonidos del ambiente y dependiendo del grado de pérdida auditiva, los sonidos del lenguaje oral, y las barreras presentes en el contexto en el que se desenvuelve la

persona.” (Ministerio de Educación Chile, 2007) y se reconoce a la persona sorda desde la perspectiva socio antropológica del sordo, es decir como una minoría lingüística que recibe y transmite su lengua de manera viso-gestual en lugar de auditivo-oral (Veinberg, 2002).

## **Capítulo 2.**

### **Objetivos**

#### **2.1 Objetivo general**

- Establecer los aspectos que debe contemplar una ruta que garantice el acceso a la información de los estudiantes con discapacidad auditiva a los servicios de la Biblioteca General de la Universidad Jorge Tadeo Lozano.

#### **2.2 Objetivos específicos**

- Caracterizar a la población con discapacidad auditiva que accede a los servicios de la Biblioteca General de la Universidad Jorge Tadeo Lozano.
- Orientar a los funcionarios que atienden a los estudiantes con discapacidad auditiva en la biblioteca General de la Universidad Jorge Tadeo Lozano para garantizar que tengan acceso a los servicios.
- Definir los apoyos que permitan que la población con discapacidad auditiva acceda a los servicios de la Biblioteca General de la Universidad Jorge Tadeo Lozano.

## **Capítulo 3.**

### **Marco referencial**

#### **3.1 Marco de antecedentes**

Para el desarrollo del marco de antecedentes, se realizó una búsqueda sobre el tema de investigación en fuentes primarias como lo son artículos científicos, tesis y publicaciones oficiales. A través de esta indagación, se logra evidenciar el trabajo realizado en los últimos 10 años por profesionales en las distintas disciplinas, los cuales se irán presentando durante el desarrollo de este apartado, estos tienen como objetivo la creación de estrategias para la atención de personas con discapacidad en un escenario en común: la biblioteca. Cabe resaltar, que a lo largo de este apartado se encontrarán referentes que tienen como muestra de estudio, personas con discapacidad auditiva, visual e intelectual, ya que en la búsqueda de la literatura especializada no se encuentra mayor cantidad de investigaciones en relación con discapacidad auditiva y biblioteca. Sin embargo, se resalta que los trabajos realizados con otras discapacidades aportan de manera significativa en el desarrollo de la presente investigación.

##### **3.1.1 Local**

Un primer trabajo de grado, corresponde a Rodríguez, M (2009), quien realizó la: “Propuesta de servicios de información para los usuarios con limitación visual de la biblioteca de la Universidad Pedagógica Nacional”. En este trabajo se manejaron teorías sobre la discapacidad visual desde su concepto, identificando el grado de pérdida de visión y sus categorías, así mismo con el concepto de biblioteca, reconociendo que la biblioteca universitaria es tal vez una de las unidades de información que adquiere una mayor responsabilidad en el ámbito bibliotecario y se puede catalogar como un complemento de gran importancia en el sistema de comunicación mediante el cual se mantiene unida una sociedad y se desarrolla una cultura propia de la misma.

La investigación se enmarca dentro de un proyecto viable. La muestra estudiada fue de veintidós estudiantes con alguna discapacidad visual de los diferentes programas que ofrece la Universidad Pedagógica Nacional en Bogotá. La técnica utilizada fue la entrevista, aplicada al personal de la biblioteca, por otro lado, se aplicó una encuesta estructurada a los usuarios con limitación visual.

Este trabajo se relaciona con la investigación en curso, ya que propone unos aspectos a tener en cuenta como las capacitaciones constantes y actualizadas tanto a funcionarios como estudiantes sobre los servicios y atención que presta la biblioteca, así mismo, posiciona a la biblioteca como una entidad líder del sistema universitario en la atención a personas con discapacidad, como también, desarrolla una descripción detallada de la accesibilidad física a la información que se regula a través de la Guía Técnica de Accesibilidad en la edificación.

Un segundo trabajo, se denomina: “Propuesta para el desarrollo de servicios bibliotecarios de las bibliotecas públicas mayores, para niños de 6 a 10 años con Síndrome de Down” (Torres, 2018). Se trata de un proyecto factible, apoyado en una investigación de enfoque metodológico mixto e investigación acción participativa, en el cual se utilizó el cuestionario como técnica. La muestra está constituida por diez niños con Síndrome de Down entre edades de 12 a 16 años (Aproximadamente edad mental de 6 a 10 años), los cuales asisten al Instituto CEPA-FIDES.

Este estudio demostró la pertinencia de incorporar la lectura compartida en voz alta como recurso didáctico, útil para la enseñanza y mejoramiento de la lectura y el desempeño lingüístico en niños con Síndrome de Down, de igual forma el uso de actividades didácticas donde prime el lenguaje claro y lento, apoyo de imágenes concretas, o actividades que involucren el arte, la música o el teatro en conjunto con padres y/o cuidadores.

Este trabajo se relaciona con la investigación planteada, ya que muestra cómo se puede utilizar la lectura en voz alta en niños con síndrome de Down para favorecer el desempeño lingüístico y el

hábito de la lectura, lo cual resulta un aporte importante, ya que con la ruta que se pretende presentar se incluyen estrategias que despierten la motivación y el gusto de poblaciones diversas por el uso de herramientas y servicios que presta la Biblioteca General de la U.JTL.

Un tercer trabajo encontrado, lleva por título: “Aportes al mejoramiento de la atención de la biblioteca del Colegio Filadelfia para Sordos: Servicios bibliotecarios como estrategia visual para educandos sordos” de Vargas, R. (2015).

El objetivo general del trabajo fue diseñar servicios bibliotecarios para la comunidad de estudiantes del Colegio Filadelfia para Sordos, teniendo en cuenta la utilización de recursos visuales como estrategia didáctica.

La investigación se desarrolló a partir de un enfoque de tipo cualitativo y el método etnográfico por cuanto describe la realidad de un fenómeno social (servicios bibliotecarios) dentro de un objeto de estudio determinado (estudiantes sordos del Colegio Filadelfia) cuyas premisas fueron uno: la toma de distancia del concepto de discapacidad, dos: el reconocimiento de las fortalezas y capacidades del educando Sordo.

Este trabajo es pertinente con la investigación aquí planteada, ya que aborda la importancia del fomento de expresiones artísticas como el teatro; el acceso a la imagen en movimiento (películas, videos en YouTube); la articulación del juego y el aprendizaje; la utilización de recursos y actividades en lengua de señas; De igual forma, se reconoce que los jóvenes Sordos tienen la necesidad de aprender cosas nuevas (demanda de alfabetización); y desean que exista una mediación entre el libro y su contenido (narración de historias).

### **3.1.2 Nacional**

Al hacer una revisión minuciosa de la literatura sobre el acceso a la información para las personas Sordas, a nivel nacional, se logra identificar que es muy poco el trabajo que se ha realizado sobre este

tema. Sin embargo se encontraron dos documentos: Uno de ellos se denominó “Análisis sobre el estado de accesibilidad web en los portales de universidades en Colombia” trabajo elaborado en Cartagena en el año 2008, el cual aborda el tema de accesibilidad, sin embargo, no es un trabajo que aporta de manera directa a la investigación que se está realizando ya que no se tiene proyectado impactar en el portal web de la biblioteca general de la U. JTL, pero es preciso mencionar que es un apoyo importante para la accesibilidad en las plataformas digitales, por ende, queda como una recomendación a la propuesta.

Por último, se encuentra un documento, el cual se plantea como trabajo de grado realizado en la ciudad de Medellín por Paula Mejía Holguín, el cual recibe el nombre “Los significados de la biblioteca pública para los jóvenes sordos” en el que su objetivo general es “conocer los significados que tiene la biblioteca pública para los jóvenes del grado noveno A, de la Institución Educativa Francisco Luis Hernández Betancur de la ciudad de Medellín”. La metodología a desarrollar fue cualitativa ya que se realizó una encuesta a estudiantes Sordos, que pretende ahondar sobre su experiencia vivida en la biblioteca, de la misma manera, se dirige a los administrativos quienes deberían responder al cómo se sintieron al atender a una persona Sorda o si se sienten preparados para brindar un buen servicio, entre otras. El investigador en su momento hace un análisis de las encuestas realizadas y concluye que las personas sordas no tienen la participación plena en la biblioteca. Por otra parte, menciona que los administrativos requieren de capacitaciones que brinden conocimientos en lengua de señas para tener mayor comunicación con los estudiantes.

Dentro de los aspectos clave, se resalta que la investigación reconoce a la población Sorda desde el modelo socio antropológico, lo que le brinda a los investigadores de la investigación en curso, tener un precedente y factor fundamental en común por resaltar por lo que se recopilaban en la Ruta para

garantizar el acceso a la información de los estudiantes con discapacidad auditiva a los servicios de la Biblioteca General de la Universidad Jorge Tadeo Lozano.

### **3.1.3 Internacional**

A nivel internacional se encuentran tres documentos, logrando evidenciar en cada uno de ellos la priorización de los derechos de las personas en condición de discapacidad e implementación de estrategias y herramientas que contribuyen a la participación ciudadana.

Entre ellos se encuentra un artículo del Ministerio de Educación, Política Social y Deporte, realizado en España (2018), el cual fue titulado “Bibliotecas accesibles para todos: Pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores”. Este documento está compuesto por siete apartados en los que retoma conceptos como accesibilidad y diseño universal para lograr una biblioteca para todos, a través del equipamiento, ya sea con ayudas técnicas o estructurales del edificio, así mismo orienta la relación que se debe tener con el usuario y soporta estas medidas con su respectiva normatividad reconociendo la evolución que ha tenido el uso de las bibliotecas al igual que la población con discapacidad.

Allí se plantea eliminar barreras arquitectónicas como primer elemento para lograr una participación de los ciudadanos en los servicios bibliotecarios, lo que permitiría que la persona acceda al establecimiento y se garantice su movilidad, en segundo lugar, las personas deberán tener a la mano cada una de las colecciones con las que cuenta la biblioteca, por otra parte, el equipamiento garantizara que el sujeto obtenga algún contenido o servicio específico dentro del establecimiento.

Por consiguiente, el documento aporta sustancialmente al proyecto de investigación dado que establece pautas a tener en cuenta en el diseño de la propuesta dirigida a la biblioteca de la U. JTL, ya que se especifica las ayudas técnicas para cada particularidad de la población con discapacidad y la importancia que tiene la comunicación asertiva con los usuarios.



El segundo texto a nivel internacional, es un artículo académico del 2013 de la autoría de la docente bibliotecóloga, Ruth Alejos Aranda denominado “Dimensiones de la biblioteca pública: inclusión social desde el sistema nacional de bibliotecas en el Perú”, donde establece como objetivo, el compromiso que tienen las bibliotecas públicas con el desarrollo cultural, educativo e informativo de la comunidad, además de tener el deber de responder a las necesidades específicas de la sociedad y así mismo generar espacios de inclusión a bebés, niños, jóvenes y adultos, especificando que este tipo de instalaciones públicas se convierten en instrumentos de cambios sociales en donde “la información se transforma en conocimiento sistematizado, agregando valor a los productos, procesos y servicios que ofrece, con visión de futuro, contribuyendo al desarrollo nacional con propuestas viables y sostenibles que produzcan resultados tangibles, buscando contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población en un proceso de cambio” (Aranda, 2013).

De dicho documento, se recupera el enfoque derechos con el cual las bibliotecas tienen el deber de ofrecer sus servicios a toda la comunidad sin excepción alguna, de allí la presente propuesta responde al cómo este tipo de instalaciones brindarán un servicio a la comunidad Sorda, logrando una accesibilidad que contribuya al desarrollo local de la comunidad Tadeista.

Por último, se revisa el trabajo de grado llamado “Bibliotecas accesibles para personas con discapacidad visual: Un estudio de caso en la Universidad Nacional de La Plata” de Ferrante, M, (2013). En el que menciona las principales barreras a las cuales se enfrentan las personas con discapacidad visual en el momento de ingresar a una biblioteca, por lo que se su objetivo es “conocer en qué situación se encuentran hoy las bibliotecas universitarias de La Plata para brindar servicios accesibles a personas con discapacidad visual” (Ferrante, 2013). El autor realiza como instrumento de recolección de información encuestas virtuales y adicionalmente dos entrevistas en las que se preguntan las políticas universitarias de la UNLP. Con los resultados de investigación obteniendo se

crea una propuesta, en la que se genera una organización para que los servicios sean accesibles para las personas con discapacidad visual en las bibliotecas universitarias, así mismo se especifica cómo desarrollar la accesibilidad en el edificio, en los servicios, los talleres de formación de usuarios y accesibilidad web.

De tal manera que este documento orienta los procesos de inclusión particularmente de las personas con discapacidad visual en la prestación de servicios bibliotecarios de acuerdo con la caracterización que es la que permite identificar la necesidad en la cual se debe trabajar, siendo este un instrumento válido para rescatar en la presente investigación dirigido a PcD auditiva.

### **3.2 Marco teórico conceptual**

La estructura del marco teórico de este proyecto, busca dar una base fundamentada sobre los contenidos que de él emergen, para que futuros lectores comprendan la importancia de establecer una ruta para garantizar el acceso a la información de los estudiantes con discapacidad auditiva a los servicios de la Biblioteca General de la Universidad Jorge Tadeo Lozano.

De manera que, en un primer lugar se abordará el bilingüismo en personas Sordas, luego, se desarrollará el concepto de discapacidad y discapacidad auditiva, más adelante se hará una revisión del modelo socio antropológico del Sordo, para después abordar el bilingüismo en la población sorda.

Por último, se desarrollarán los conceptos relacionados al acceso a la información y los servicios bibliotecarios.

#### **3.2.1 Bilingüismo**

Es importante reconocer que el bilingüismo se presenta cuando una persona puede comunicarse con dos o más lenguas en cualquier situación social que se le presente, con la misma fluidez que su lengua natal. De manera que, en relación con la persona Sorda, esta asume la lengua de señas como lengua materna y en segundo lugar la lengua oficial de los oyentes con los cuales interactúa, es decir

que en Colombia -para contextualizar- se asumiría el español como segunda lengua (O'Neill de Carreño, 2015).

Por tanto, La Federación Nacional de Sordos de Colombia considera a la persona Sorda como aquella que presenta una pérdida auditiva mayor de 90 decibeles (dB) lo cual le impide adquirir y utilizar el lenguaje oral con el cual cuenta su país de forma adecuada, de modo que el bilingüismo se convierte en una situación inherente en la vida de esta población, por lo cual se debe reconocer este potencial lingüístico con el que cuenta este grupo étnico (O'Neill de Carreño, 2015).

Cabe aclarar que el bilingüismo al cual se está haciendo referencia en la población Sorda se desarrolla como un aspecto escrito, en donde se adquiere la estructura gramática del idioma, con la que se llega a realizar una producción textual y así mismo una comprensión lectora de la misma, con el fin de que el sujeto acceda a una información en específica, o la utilice como un medio de comunicación entre una persona Sorda y una persona normoyente que no tengan conocimiento de la lengua de señas.

Para esta población, es importante desarrollar sus capacidades cognitivas, debido a que gracias a estas adquieren conocimientos para afrontar diversas situaciones y así mismo puedan participar activamente a nivel sociocultural, además de tener el derecho de leer y escribir, los hace parte de la comunidad normoyente. Por tanto, la adquisición de la segunda lengua se puede facilitar si el mismo entorno favorece su aprendizaje, lo cual indica que, los Sordos que reciben una educación formal donde se practique la inclusión y atención de estos servicios educativos dirigidos a población diversa adoptarán de manera casi natural su segunda lengua dentro del proceso de enseñanza y aprendizaje, debido a una interacción bilateral puesto que se le reconoce su lengua de señas y así mismo los oyentes aprenden de ella (O'Neill de Carreño, 2015).

### 3.2.2 Discapacidad

Antes de mencionar qué es la discapacidad auditiva retomaremos el cómo se considera la persona con discapacidad, para comprender de qué manera se ha reconocido a nivel legal en Colombia en los últimos años, para ello, se recupera el concepto planteado por la Ley Estatutaria 1618 de 2013, la cual va en concordancia con la Ley 1346 de 2009, donde se aprueba la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006, definiendo que las PcD son aquellas personas “que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (Ley 1618, 2013).

Sin embargo, el MINSALUD en uno de su documento denominado “ABECÉ de la discapacidad” del 2017, menciona que este concepto se transforma según sea su enfoque y época, puesto que es un término evolutivo que emerge de las interacciones que se tienen con las personas y el entorno, que conllevan consigo barreras las cuales impiden su participación plena en igualdad de condiciones en la sociedad.

De acuerdo con esto, el enfoque “Biopsicosocial” según La Organización Mundial de la Salud (2011), pone como principales agentes, a la persona con discapacidad, su familia y la comunidad, como resultado de las interacciones del ambiente físico y social, además de contemplar los aspectos biológicos y psicológicos del sujeto.

Así mismo, dicho enfoque se caracteriza por impactar en aspectos como la atención primaria en salud, la cual busca brindar servicios accesibles en igualdad de condiciones a todos los individuos, por otra parte, el trabajo en red permite ejecutar acciones coordinadas y sistemáticas con los agentes,

además de promover la protección social para responder a las necesidades sociales y económicas de la persona con discapacidad ya sean a nivel social, cultural o laboral (OMS, 2017).

Por ello, se reconoce que la persona en condición de discapacidad es un sujeto con diversas habilidades y potencialidades que contribuyen a su desarrollo afectivo, cognitivo, cultural y social, las cuales mejoran su calidad de vida, gracias al empoderamiento y participación plena de todos los agentes.

De manera que, actualmente se plantea la discapacidad no como la limitación que presenta un sujeto para lograr una participación, sino que está centrada en las necesidades de apoyos y aspectos contextuales que requieren de una adaptación para la participación plena que abarque toda la población, por tanto, se eliminen las diferentes barreras para contribuir al desarrollo y una calidad de vida estable (MEN, 2017).

### **3.2.3 Discapacidad auditiva**

Para comprender qué es la discapacidad auditiva es preciso partir desde la fisonomía y funcionamiento del oído, el cual está conformado por tres partes, que son el oído externo, oído medio y oído interno. El oído externo, está formado por la oreja o pabellón auricular, y es esta parte la que dirige el sonido hacia el conducto auditivo externo; el oído medio, está formado por el conducto auditivo externo siendo este el que transmite el sonido hacia el oído medio; el oído interno, está conformado por el tímpano, la cadena de huesecillos y la trompa de Eustaquio, de manera que con la llegada del sonido, el tímpano y la cadena de huesecillos vibran y transmiten la vibración al oído externo, por su lado, la trompa de Eustaquio, comunica el oído medio con la parte de atrás de la garganta para mantenerlo ventilado. (Icbf, 2007)

La cartilla Orientaciones pedagógicas para la atención y la promoción de la inclusión de niñas y niños menores de seis años, menciona que esta “estructura permite que el oído humano perciba

sonidos entre 0 y 120 decibeles, por ejemplo, desde un susurro hasta el despegue de un avión. El decibel es la medida del volumen del sonido donde 0 dB es el mínimo nivel que se oye y 120 dB el máximo. El volumen de una conversación regularmente está entre los 50 y 60 dB. Cuando el nivel de percepción del sonido se da por encima de 20 dB, se habla de una deficiencia en la percepción auditiva, la cual varía en grados, dependiendo de la cantidad de decibeles que alcance” (2007).

Por otro lado, el oído hace parte del sistema sensorial, debido a que llega a percibir ritmos, trasfondos, direccionalidades y concepciones temporales que van en relación con el entorno o espacio en el cual se encuentra la persona, así mismo le corresponde aspectos de exploración y alerta permanente, además de considerarse como una base para la construcción de la lengua oral (Fernández y Venteo, 2004, p. 21).

Por consiguiente, al hablar de discapacidad auditiva y en relación a lo que manifiesta la OMS sobre ella, al momento de presentarse trastornos o disminuciones en el funcionamiento auditivo se debe hablar de deficiencia o pérdida auditiva, que es entendida como “la incapacidad para recibir adecuadamente los estímulos auditivos del medio ambiente. Desde el punto de vista médico-fisiológico, la pérdida auditiva consiste en la disminución de la capacidad de oír; la persona afectada no sólo no escucha menos, sino que percibe el sonido de forma irregular y distorsionada” (Mondragón, 2010, p.16), generando dificultad para participar en actividades de la vida cotidiana, en donde tenga que percibir a través de la audición.

Existen varios factores que dan como resultado la pérdida auditiva, los cuales se clasifican en función del momento en el que se presentan. Uno de ellos son los biológicos, que pueden ser, hereditarios, congénitos o adquiridos.

Congénita (desde el nacimiento). Puede ser de cualquier tipo o grado, unilateral (un oído) o bilateral (dos oídos). Se asocia a problemas renales en las madres embarazadas, afecciones del

sistema nervioso, deformaciones en la cabeza o cara (craneofaciales), bajo peso al nacer (menos de 1500 gramos) o enfermedades virales contraídas por la madre durante el embarazo, como sífilis, herpes e influenza (Mondragón, 2010)

Adquirida (después del nacimiento). Puede ser ocasionada por enfermedades virales como rubeola o meningitis, uso de medicamentos muy fuertes o administrados durante mucho tiempo, manejo de desinfectantes e infecciones frecuentes de oído, en especial acompañadas de fluido por el conducto auditivo (Mondragón, 2010).

También pueden ser ambientales: exposición a ruido, contaminación sonora y agente tóxica.

Comportamentales: Malos hábitos como introducir objetos en los oídos, escuchar a alto volumen, ser fuente generadora de ruido, entre otros (abecé, 2017).

### **3.2.3.1 Clasificación de la discapacidad auditiva.**

Una de las clasificaciones de esta discapacidad va en relación con la pérdida de los grados de la audición que se lleva a cabo mediante la audiometría, la cual es medida por decibelios (dB) a partir del umbral de audición, categorizando la audición de la siguiente forma:

- Normal (0-20 dB): No presenta ningún problema funcional.
- Leve (20-40 dB): Cuando el ambiente presenta ruidos la persona llega a tener dificultades para comprender la información.
- Media (41-70 dB): No percibe bien el habla y para comprenderlo pide elevar el tono de voz, se recomienda hacer uso de prótesis auditivas.
- Severa (71-90 dB): Las conversaciones las percibe con dificultad, por ello la adquisición del lenguaje no se dará de forma espontánea, por lo que en algunos casos requiere de un sistema visual de comunicación.

- Profunda (91-120 dB): El sujeto presenta problemas al aprender la lengua oral por vías auditivas, requiriendo de una educación especializada ya que la información suministrada será codificada gracia a su vía visual.
- Cofosis (más de 120 dB): En esta categoría se encuentran las personas que presentan pérdida total de la audición, es decir que no perciben restos auditivos, requiriendo estrategias viso-gestuales para llegar a acceder a la información.

Dicha clasificación se ejecuta más en el ámbito clínico, debido a que se sitúa a la persona en un lugar promedio, en relación con el grado de pérdida de los decibeles. (Fernández y Venteo, 2004, p. 32-35).

Por otra parte, en el ámbito educativo se suele clasificar en dos categorías más amplias que van centradas a las necesidades educativas, las cuales son: la hipoacusia y la sordera, comprendiendo la primera como aquella en la que se presenta pérdida o algún tipo de dificultad auditiva, en donde con prótesis o sin ella el sujeto logra una audición funcional para la vida diaria, mientras que la sordera básicamente se da cuando la persona no tiene audición , convirtiéndose la visión en el principal conector con el mundo y canal de comunicación (Fernández y Venteo, 2004, p.38).

### **3.2.4 Modelo socio antropológico de la persona Sorda**

Para comprender el modelo socio antropológico, es importante partir desde los aportes que da el lingüista William Stokoe para mediados del siglo XX, ya que es uno de los exponentes que reconoce "que el código de comunicación viso-gestual que utilizan las Personas Sordas reúne todas las características morfológicas y sintácticas de una lengua" (Citado por Paz y Salucci, 2009 p.5). Por lo que para la década de los 60, surge el paradigma de reconocer a la comunidad Sorda como personas que son partícipes precisamente de una comunidad, con características propias y una forma de vida particular que les "permite relacionarse con los otros de una manera distinta a como lo hace la



comunidad oyente” (Paz y Salucci, 2009 p.5). Es decir que, desde una perspectiva sociocultural, se reconoce la Lengua de Señas, como lengua materna de la comunidad Sorda, además de aportar una serie de factores culturales que caracterizan a esta población ya sea por sus conocimientos, ideas o tradiciones, lo que ha generado un impacto en el arte, el drama, el cuento, la poesía, la literatura, entre otras áreas.

De manera que se desvirtúa el ámbito de la rehabilitación que entiende a la persona Sorda desde la patología y la define como persona que carece de identidad, que es incapaz de decidir, opinar o pensar y se reconoce que la persona Sorda debe estar y participar con otros sujetos que poseen sus mismas particularidades, generando a nivel colectivo una serie de valores y creencias que los identifica, además de producir una sensación de bienestar debido a que se entiende al sujeto desde sus capacidades y habilidades que les permite desenvolverse de manera autónoma y productiva a lo largo de su vida.

### **3.2.5 Acceso a la información**

Pensar sobre el acceso a la información, debe remitir al lector automáticamente a reconocer esta acción, como un derecho fundamental, que ha sido reconocido por la legislación colombiana y por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (ABC, 2017).

Colombia, por ser un país democrático, debe garantizar que los ciudadanos con o sin discapacidad conozcan cómo se manejan y cómo se accede a los recursos que brindan las entidades tanto privadas, como públicas. Sin duda, el gobierno colombiano ha venido adelanto políticas para que este derecho se garantice, sin embargo, se logra identificar, que gran mayoría de entidades no son garantes de este derecho cuando las personas tienen características particulares. En este sentido, la persona con discapacidad auditiva, en ocasiones no pueden participar de manera activa en los espacios que le brinda la sociedad. Es decir, si un contexto determinado no está equiparado para que la información

que se suministra, pueda llegar a cualquier tipo de población, instaure automáticamente una barrera de exclusión, ya que evita que miembros de comunidades minoritarias no accedan o conozcan dicha información. En razón a lo anterior, los diferentes contextos deben contar con herramientas o apoyos que le permitan a la PcD auditiva acceder a la información. En este sentido, la biblioteca de la universidad J.T.L, debe ser garante de este derecho, a través de adaptaciones como: en caso de tener pantallas habilitadas, televisores y/o computadores en las instalaciones de la biblioteca, con el fin de brindar información audiovisual, deberá contar con interpretación en Lengua de Señas Colombiana (LSC) y un subtítulo “Closed Caption” (CC). En caso de emergencia, para informar un evento de evacuación se deberá contar con indicadores luminosos, y teniendo en cuenta que muchos de los recursos se pueden solicitar en el portal web de la biblioteca, este deberá contar con formatos plenamente accesibles. En definitiva, se deben evaluar estas y otras medidas que garanticen la accesibilidad y el acceso a cualquier tipo de información en la biblioteca de la universidad J.T.L. puesto que se deben brindar los servicios de manera “imparcial, equitativa y sin distinción de raza, nación, sexo, idioma, condición económica y/o discapacidad” (Holguín, 2007 p. 19).

Por otro lado, es importante reconocer que este tipo de apoyos, contribuye a que la participación y toma de “decisiones se fundamente en el conocimiento de información que cumpla con los principios de transparencia, buena fe, facilitación, no discriminación, gratuidad, celeridad, eficacia, calidad de divulgación proactiva y responsabilidad en el uso” tal como lo manifiesta la Procuraduría General de la Nación.

En este sentido la biblioteca tiene la obligación de proporcionar las condiciones pertinentes para cualquier grupo social tal como lo plantea IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions /UNESCO) y la UNESCO, lo cual conlleva a la búsqueda de técnicas, herramientas y

apoyos que faciliten la adquisición de nuevos conocimientos o informaciones concretas, independientemente de la forma en la cual esta sea expuesta.

### **3.2.6 Servicios bibliotecarios**

Para este apartado, es importante retomar el concepto de biblioteca aunque este sea de carácter dinámico, ya sea por la diversidad de usuarios que allí se atienden y los recursos pertinentes para la atención de los mismos, a comparación a como se consideraba en décadas anteriores donde la biblioteca solo se asumía bajo la corriente técnica que contemplaba y limitaba su acción a sólo el reconocimiento del espacio en el cual se hacía una conservación y transmisión del material, no obstante el término además de contemplar su estructura, debe abarcar el personal que allí ejerce y las necesidades particulares que cada biblioteca requiere, tal como se contempla en la corriente humanista la cual la biblioteca debe hacer una prestación de servicios que ofrezca información, formación, educación, cultura y ocupación del tiempo libre (Holguín, 2007).

Además, las gestiones de calidad en estos escenarios van ligados a las dotaciones con las cuales cuenta para cubrir las necesidades del público, es decir que entre más sean heterogéneos los usuarios más demanda se tiene. Por esto, en las bibliotecas universitarias deben tener conocimiento de las particularidades del estudiante al cual se va a atender, ya que se concibe como una biblioteca especializada, puesto que cuenta con un centro de documentación de cada área, donde se realizan tareas de trabajo orientadas a informar y el crecimiento personal (Holguín, 2007).

Por otra parte, Morrillas y Pérez (S, F) puntualizan que los servicios bibliotecarios se subdividen en 3 tipos, los cuales son: 1. Servicio de información, en donde se les resuelven las consultas a los usuarios. 2. Servicios de formación, el cual consta en educar o capacitar a los usuarios en relación al uso y manejo de las colecciones de referencias con la cual cuenta la biblioteca como bases de datos, portales web,

entre otros. 3. Servicios de orientación, en esta prestación se asesora y orienta al usuario con la elección de obras o fuentes de información.

### **3.3 Marco legal**

Este trabajo de investigación está enmarcado en conceptos clave como: el acceso, el derecho a la información y la inclusión social de las personas Sordas, los cuales se ven involucrados dentro de un marco legal que toma gran relevancia en la ejecución de esta propuesta.

Es por ello, que se inicia desde una normativa internacional, como lo es la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006) en la que establece dentro de sus principios generales la accesibilidad, profundizando esta misma en el Art 9 en donde menciona que, para que esta sea posible se requiere de adaptaciones pertinentes en aspectos como: el entorno físico, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías, de modo que todas las entidades públicas o privadas deberán tener presentes las anteriores medidas para la prestación de servicios, además de declarar la lengua de señas como medio de comunicación de las personas Sordas. Por otra parte, se encuentra la VI Congreso mundial de Sordos, donde se llevó a cabo la Declaración de los Derechos de las personas Sordas, dicho documento determinó que esta población debe gozar de los mismos derechos universales de los demás miembros de la sociedad, del igual forma resalta el valor de la creación de programas o proyectos que respondan a las necesidades sociales del sujeto para eliminar las barreras que se le impongan (Ley 1346, 2009)

Por tanto, dichas medidas aplican como aspectos a tener en cuenta para el desarrollo de la propuesta dirigida a la Biblioteca General de la U. JTL, la cual al adoptar e implementar a futuro esta propuesta de investigación estaría respondiendo no solo con la anterior disposición, sino también lo estipulado en la Ley 1379 de 2010, quien organiza la red nacional de bibliotecas públicas, mencionando que los servicios bibliotecarios promoverán y facilitarán, la disponibilidad y el acceso a la información y a la cultura con

estándares de calidad, pertinencia y oportunidad. Así mismo, en el Art 6 apartado dos, puntualiza que “todas las personas tienen derecho al acceso, en igualdad de condiciones y sin discriminación alguna, a los materiales, servicios e instalaciones de las bibliotecas de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas” (Ley 1379, 2010).

Por otro lado, el reglamento que rige en Colombia para hacer que el acceso al medio físico sea posible para cada ciudadano es, la Norma Técnica Colombiana 6047 (NTC, 2013) en la que establece que aplica a nueva construcciones o adecuaciones a establecimientos ya edificados sin importar si este sea público o privado, puntualizando que para esta se comprende las bibliotecas como servicios complementarios que requieren de ayudas técnicas que compensen la efectiva participación de las personas con discapacidad.

En este sentido, se infiere que la biblioteca de la U. JTL. Asume como responsabilidad compartida el “evitar y eliminar barreras actitudinales, sociales, culturales, físicas, arquitectónicas, de comunicación, y de cualquier otro tipo, que impidan la efectiva participación de las personas con discapacidad” (Ley 1618, 2013), garantizando así el reconocimiento a la diversidad y la participación efectiva de las personas con discapacidad sensorial.

Por otra parte, se resalta que la Biblioteca general de la U. JTL. es un ambiente de aprendizaje, el cual al presentar sus servicios a población con discapacidad auditiva, requiere del desarrollo de estrategias como adaptaciones, apoyos o recursos pertinentes con el propósito de que el usuario con discapacidad auditiva logre desenvolverse con mayor autonomía en el entorno, garantizando su participación, su desarrollo y aprendizajes, para así mismo eliminar barreras, por ello entidades como el INCI y el INSOR proponen aplicaciones y contenidos digitales que faciliten el acceso al conocimiento y a la información tal como lo estipula el Decreto 1421 de 2017.

## **Capítulo 4.**

### **Diseño metodológico**

#### **4.1 Tipo de investigación (Enfoque)**

Esta investigación se realiza bajo un enfoque cualitativo ya que se da espacio a la descripción y análisis de las conductas sociales colectivas e individuales, las opiniones, los pensamientos y las percepciones de los funcionarios de la biblioteca y los estudiantes sordos, usuarios de la misma. De manera que, se interpretaron los fenómenos identificados (barreras de acceso a la información) según los valores que los estudiantes con discapacidad auditiva y funcionarios de la biblioteca, facilitaron en la recolección de información.

El enfoque cualitativo “se basa en una filosofía constructivista que asume la realidad como una experiencia heterogénea, interactiva y socialmente compartida, interpretada por los individuos”. (Mc Millan y Schumacher, 2005, p.401). El trabajo que se realiza en este enfoque se marca bajo la premisa de “que la realidad es una «construcción social», es decir, los individuos o grupos deducen o atribuyen significados a entidades concretas, como acontecimientos, personas, procesos u objetos” (Mc Millan y Schumacher, 2005, p.401). De manera que son las personas, quienes realizan una construcción para dar sentido a las entidades y reorganizarlas según sus puntos de vista, sus percepciones y sistema de creencias. En resumen, las percepciones de los estudiantes Sordos en la biblioteca de U.J.T.L. es lo que en esta investigación se considera real y abre posibilidades de entender mejor el contexto, esto en razón a que el enfoque cualitativo se ocupa, en primer lugar, de entender el fenómeno social desde la perspectiva de los participantes (estudiantes Sordos y funcionarios de la biblioteca).

De acuerdo a Mc Millan y Schumacher (2005) el enfoque cualitativo se caracteriza por:

- Objetividad: Descripción explícita de la recogida de datos y de los procedimientos de análisis.
- Precisión: Descripción detallada de los fenómenos.
- Verificación: Extensión del entendimiento.
- Explicación detallada: Resumen de generalizaciones.
- Empirismo: Fuentes y evidencia.
- Razonamiento lógico: Fundamentalmente inductivo.
- Conclusiones: Resumen provisional de interpretaciones.

Las anteriores características, se verán reflejadas a lo largo del presente proyecto.

## **4.2 Método de la investigación**

El método de investigación de este estudio es, Investigación Acción (I.A). Contreras, citado por Abero (2015) señala que la I.A es una forma “democrática, cooperativa, transparente y eficaz de investigar y de intervenir en la vida del día a día en las aulas. Es concebir el aula como laboratorio, lo que permite develar la complejidad de los problemas educativos, susceptibles de ser abordados, comprendidos, analizados y mejorados por el propio cuerpo docente”.

Ahora, para entender el origen del método de I.A, es pertinente mencionar a Lewin, quien para mediados de la segunda guerra mundial identifica “cuatro fases de la I.A, que son: planificar, actuar, observar y reflexionar” (Rodríguez, Gil y García, 1999, p.52), sin embargo el concepto se ha venido configurando en relación a los aportes de los diversos contextos tanto geográficos como ideológicos, a causa de esto se resaltan las características dadas por Rodríguez, Gil y García (1999) que han predominado en la I.A:

- La I.A se destaca por el carácter preponderante de la acción.

- Los participantes tienen un papel activo en la investigación.
- La I.A reflexiona sobre los problemas que surgen durante la investigación.
- El investigador trabaja de forma sistemática a través de un método flexible, ecológico, y orientado en valores.
- La I.A implica talante democrático en el modo de hacer la investigación.
- La I.A no se realiza de forma aislada.

De manera que hablar de I-A en relación con el proyecto, supone referir a una nueva concepción de entender la institución escolar (biblioteca U.J.T.L), el proceso de acceso de los estudiantes Sordos, así como la formación de los funcionarios que brindan los servicios bibliotecarios y el desarrollo profesional docente, es decir, resaltar la importancia del rol que cumple y ejerce el educador especial en un escenario educativo como lo es la biblioteca de U. J.T. L. (Abero, 2015) logrando así, una reflexión y comprensión sobre las situaciones, condiciones, prácticas y procesos que generan la exclusión de aquellos estudiantes que requieren de apoyos educativos específicos para el acceso a la información en la biblioteca de la U. J.T.L.

### **4.3 Fases de la investigación**

La investigación se estructuró en tres etapas, que parten de la caracterización de los estudiantes Sordos, la orientación a los profesionales y la definición de los apoyos que permitan que la población con discapacidad auditiva acceda a los servicios de la Biblioteca General de la Universidad Jorge Tadeo Lozano. Para ello, este estudio se basa en el modelo de Elliot (1993) quien propone una espiral de ciclos compuestos por tres fases. Esta estructura permitió encaminar paso a paso cada una de las fases, para que una vez vistas en conjunto dieran respuesta a los objetivos planteados en esta propuesta (citado por Latorre, 2005), estableciendo así, los aspectos que debe contemplar la ruta que



garantice el acceso de los estudiantes con discapacidad auditiva los servicios de la Biblioteca General de la Universidad J.T.L.

- **Caracterización:** Caracterizar a los 4 estudiantes con discapacidad auditiva que acceden a los servicios de la Biblioteca General de la Universidad Jorge Tadeo Lozano.
- **Orientación:** Una vez estén caracterizados los 4 estudiantes con discapacidad auditiva, se orientarán a los profesionales que atienden a los estudiantes de la biblioteca General de la Universidad Jorge Tadeo Lozano para garantizar el acceso a los servicios que allí se prestan.
- **Definición de apoyos:** Implica definir los apoyos que permitan que la población con discapacidad auditiva acceda a los servicios de la Biblioteca General de la Universidad Jorge Tadeo Lozano.

#### 4.3 Articulación con la línea de investigación

La línea de investigación institucional que se articula con el presente proyecto es “Evaluación, aprendizaje y docencia” desde la facultad de ciencias humanas y sociales, ya que esta línea tiene como objetivo “fortalecer la reflexión, el debate, la construcción, de-construcción y difusión del conocimiento en torno a las problemáticas de la evaluación, el currículo y la docencia” (Fundación Universitaria Los Libertadores, [U libertadores], 2019).

En este caso, el proyecto ***“Ruta para garantizar el acceso a la información de los estudiantes con discapacidad auditiva a los servicios de la Biblioteca General de la Universidad Jorge Tadeo Lozano”*** busca establecer los aspectos que debe contemplar una ruta que garantice el acceso de los estudiantes con discapacidad auditiva los servicios de la Biblioteca U. J.T.L , de manera que es indispensable la reflexión y el debate sobre los tres ejes fundamentales para alcanzar el objetivo, pues

se reconoce que “estos ejes son esenciales en la propuesta formativa y su constante análisis es uno de los retos de los sistemas educativos contemporáneos” (U Libertadores, 2019).

#### **4.4 Población y muestra**

La universidad Jorge Tadeo Lozano, está ubicada en la ciudad de Bogotá, Colombia en la carrera 4 N° 22-61 en el barrio las nieves de la localidad de Santa fe. El 05 de febrero de 1954 es fundada por Joaquín Molano Campuzano, Javier Pulgar Vidal y Jaime Forero Valdés con el objetivo de “crear una institución que formara generaciones nuevas desprovistas de sectarismo, fanatismo y odio, con una conciencia plena sobre el valor incommensurable de los recursos humanos y naturales” (Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, [U Tadeo], 2019).

Por tanto, la misión de la universidad se plantea cómo “la formación de profesionales éticos, competentes, críticos y creativos, que asuman su compromiso con la sociedad con clara conciencia de respeto por los seres humanos y sus derechos, por el medio ambiente y contribuyan al bien común y al desarrollo social, cultural, empresarial, científico y estético en el contexto internacional, con fundamento en los ideales de la Expedición Botánica” (U Tadeo, 2019).

En razón a lo anterior, la Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano se proyecta en el año 2020 , como “universidad centrada en el estudiante y abierta a aspirantes de todas las condiciones académicas y sociales, será reconocida nacional e internacionalmente por ofrecer una experiencia educativa y pedagógica claramente diferenciada, se caracterizará por la innovación, la creatividad, la libertad de pensamiento, el respeto por la individualidad, la diversidad y el pluralismo, y ofrecerá propuestas académicas e investigativas rigurosas que permitirán atender problemas mediante soluciones creativas, con un profundo compromiso social y respeto por el medio ambiente” (U Tadeo, 2019).

En relación con la Biblioteca General de la Universidad, se puede decir que cuenta con uno de los edificios más modernos y adecuados del país, con capacidad para albergar una numerosa colección y atender diariamente a cerca de 3.000 personas; además de contar con las aulas virtuales que permiten el intercambio de cultura y conocimientos entre las sedes de Cartagena, Santa Marta y con otras organizaciones en el país y en el exterior.

Ahora bien, según las cifras institucionales e indicadores estratégicos, la universidad desde el 2017 cuenta con 36 programas de pregrado siendo 3 tecnológicos y 33 universitarios, además de 47 programas de posgrado, que se subdivide en 18 especializaciones, 23 maestrías y 3 doctorados, por último, ofrece 31 programas en extensión, lo que da un total de 114 programas. Por lo que hay 10.097 estudiantes de pregrado, 1.667 estudiantes de posgrado, arrojando un total de 11.764 estudiantes de primer semestre para el 2017, de los cuales 10.657 son estudiantes en la ciudad de Bogotá. Por último, en el censo estudiantil hecho por bienestar, en el año 2018 se registran 132 estudiantes en total con discapacidad de origen físico, sensorial, intelectual y/o psicosocial.

Por tanto, se define como población en este proyecto la comunidad que hace parte de la Biblioteca General de la Universidad Jorge Tadeo Lozano de la ciudad de Bogotá es decir estudiantes y funcionarios, teniendo en cuenta que, la población es “el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación” (López, 2004).

La muestra al ser “un subconjunto o parte representativa de la población en que se llevará a cabo la investigación” (López, 2004) la conforman 132 estudiantes con discapacidad de la Universidad Jorge Tadeo Lozano, sin embargo, la población sujeta de estudio para este proyecto son 4 estudiantes que presentan hipoacusia y 12 funcionarios de la biblioteca.

#### **4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas de recolección de datos se entienden como el “procedimiento que le permite al investigador obtener la información necesaria para dar respuesta a su pregunta de investigación” (Hurtado, 2000, p. 427). Es por eso, que para el desarrollo de esta investigación es necesario el uso de la técnica de encuesta y entrevista, ya que son “técnicas basadas en la interacción personal y lo que se investiga, forma parte de la experiencia de las personas”(Hurtado, 2000, p. 427), lo cual permite caracterizar a la población con discapacidad auditiva que accede a los servicios de la Biblioteca de la U. J. T. L. , y conocer la experiencia de los funcionarios que prestan sus servicios en la misma, siendo este un objetivo determinante para establecer los aspectos que debe contemplar la ruta que garantice el acceso a la información de los estudiantes con discapacidad auditiva a los servicios de la biblioteca.

En razón a lo anterior, la encuesta permite obtener información de los estudiantes a través de preguntas establecidas en un cuestionario que es el instrumento que se utiliza para la caracterización de las personas con discapacidad. Las preguntas del cuestionario están clasificadas en función de su contenido en cuatro ítems cuales son: datos personales, caracterización, percepción de los servicios bibliotecarios y servicios bibliotecarios, de manera que hay preguntas de hecho, donde se registran los hechos o acontecimientos importantes del estudiante, preguntas de opinión que sirven para indagar lo que el estudiante piensa sobre un hecho, idea o situación determinada y preguntas tamiz, que actúan como filtro antes de seguir con las demás preguntas (Hurtado, 2000). Es preciso mencionar, que este instrumento se diseñó con los ajustes razonables, respondiendo a las características de la población a la que va dirigida, uno de estos ajustes son lectura fácil y permitir el diligenciamiento de manera virtual. (Ver anexo 3)

Por otro lado, el instrumento que se le aplica a los funcionarios de la biblioteca tiene como propósito identificar su percepción sobre las barreras de comunicación para el acceso a la información en la Biblioteca de la institución. Para tal fin, se utiliza la entrevista, que se entiende como “la interacción verbal entre dos o más personas. Es una conversación, en la cual, el entrevistador obtiene información de los entrevistados, acerca de una situación o tema determinado con base en ciertos esquemas o pautas” Ander Egg (1987) citado por Hurtado (2000 p. 462).

El formato de entrevista, se diseñó bajo tres ítems denominados: “información general”, “sobre discapacidad” y “en relación a su experiencia”, que dan cuenta a tres categorías de análisis las cuales son: acceso a la información, discapacidad auditiva y servicios bibliotecarios. La estructura del instrumento responde a una investigación estructurada ya que se presenta un formulario normalizado, cuyas preguntas han sido elaboradas previamente reconociendo los aspectos importantes sobre el tema de estudio, el nivel de formación y vocabulario de los trabajadores a quien va dirigido el instrumento (Hurtado, 2000). (Ver anexo 4).

### Gráfica 1. Cronograma



## **Capítulo 5.**

### **Presentación de resultados y análisis**

Este capítulo pretende dar a conocer los resultados obtenidos durante el desarrollo de la investigación. De manera que en un primer momento se encontrarán los cuestionarios realizados a los estudiantes Sordos de la U. J.T.L, que dan cuenta a la caracterización de los estudiantes, por tanto, no se genera un análisis sino se muestra los cuestionarios diligenciados por cada uno de los estudiantes.

Posterior a ello, en un segundo momento se encontrará el análisis de las entrevistas aplicadas a los funcionarios de biblioteca de la U. J.T.L dividido en tres categorías de análisis, las cuales se denominan “Discapacidad auditiva”, “Servicios bibliotecarios” y “Acceso a la información”.

### **Cuestionario**

Los cuestionarios realizados, se aplicaron a 4 estudiantes con hipoacusia de la biblioteca general de la Universidad Jorge Tadeo Lozano, con el propósito de realizar una caracterización de los estudiantes con discapacidad auditiva de la Universidad Jorge Tadeo Lozano, además de identificar su percepción sobre las barreras de comunicación para el acceso a la Biblioteca de la institución, con el fin de proyectar acciones de mejoramiento.

A continuación, se presentan los cuestionarios diligenciados.



## Caracterización 1

CUESTIONARIO A ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO	
<p>El presente cuestionario tiene como propósito realizar una caracterización de los estudiantes con discapacidad auditiva de la Universidad Jorge Tadeo Lozano sobre las barreras de comunicación para el acceso a la Biblioteca de la institución, con el fin de proyectar acciones de mejoramiento.</p> <p>En esta investigación los datos obtenidos proporcionan un insumo importante para definir la ruta que garantice el acceso de los estudiantes con discapacidad auditiva a los servicios de la Biblioteca General de la Universidad Jorge Tadeo Lozano, por tanto, es de tipo formativo y sin ánimo de lucro, salvaguardando el buen nombre de la institución y el de cada uno de sus estudiantes.</p>	
<b>CONSENTIMIENTO</b>	Acepta de manera voluntaria los términos anteriormente mencionados: <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> x <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
<b>NOMBRE DEL ENCUESTADOR</b>	<u>Laura Barrera y Alejandra García</u>
<b>NOMBRE DE ENCUESTADO (Opcional)</b>	<u>Carlos Andrés Hidalgo León</u>
<b>FECHA</b>	5 de Abril de 2019
<b>HORA</b>	5:00 PM
<b>LUGAR</b>	Biblioteca

INSTRUCCIONES
<p>Lea cada una de las preguntas del presente instrumento, responda de manera sincera, de acuerdo a su propia experiencia. Diligencie la totalidad de las preguntas. Sus aportes son muy importantes para esta investigación, recuerde que la información es con fines netamente investigativos y sus resultados se manejan con absoluta reserva. En el caso de contar con intérprete, él será el encargado de hacer lectura e interpretación en Lengua de Señas Colombiana (LSC) y será el estudiante encuestado quien marcará la respuesta.</p> <p>(Las palabras resaltadas en color permiten lectura fácil).</p>

I. DATOS PERSONALES	
<b>1. Género:</b> <input type="checkbox"/> M <input checked="" type="checkbox"/> X <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	<b>2. Edad:</b> 20años.
<b>3. Programa:</b> <u>Diseño Industrial</u>	<b>4. Semestre actual:</b> 4

II. CARACTERIZACIÓN																	
<b>5. ¿Alguien de su familia tiene discapacidad?</b> <table border="1"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Si</td></tr> <tr><td><input checked="" type="checkbox"/> X</td><td>No</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>No sabe</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>¿Cuál?</td></tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Si	<input checked="" type="checkbox"/> X	No	<input type="checkbox"/>	No sabe	<input type="checkbox"/>	¿Cuál?	<b>6. ¿Qué tipo de discapacidad tiene usted?</b> <table border="1"> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> X</td> <td>Discapacidad Auditiva</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Discapacidad intelectual</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Discapacidad Visual</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Discapacidad psicosocial</td> </tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/> X	Discapacidad Auditiva	<input type="checkbox"/>	Discapacidad intelectual	<input type="checkbox"/>	Discapacidad Visual	<input type="checkbox"/>	Discapacidad psicosocial
<input type="checkbox"/>	Si																
<input checked="" type="checkbox"/> X	No																
<input type="checkbox"/>	No sabe																
<input type="checkbox"/>	¿Cuál?																
<input checked="" type="checkbox"/> X	Discapacidad Auditiva	<input type="checkbox"/>	Discapacidad intelectual														
<input type="checkbox"/>	Discapacidad Visual	<input type="checkbox"/>	Discapacidad psicosocial														

	<input type="checkbox"/> Discapacidad Física <input type="checkbox"/> Ninguna de las anteriores
<b>7.</b> Si tiene discapacidad auditiva, ¿de qué tipo es? <input type="checkbox"/> Sordera (Cofosis) <input checked="" type="checkbox"/> Hipoacusia	<b>8.</b> El origen de su discapacidad es: <input type="checkbox"/> Genético <input type="checkbox"/> Adquirido Edad: <input checked="" type="checkbox"/> Congénita Edad: No sé
<b>9.</b> Si su respuesta es adquirida, ¿Cómo la adquirió? <input type="checkbox"/> Meningitis <input type="checkbox"/> Accidente <input type="checkbox"/> Otra ¿Cuál? <input checked="" type="checkbox"/> No aplica	<b>10.</b> Si presenta sordera, ¿El medio por el cual establece comunicación es? <input type="checkbox"/> Lengua de Señas Colombiana <input type="checkbox"/> Comunicación escrita <input type="checkbox"/> Lectura de labios <input checked="" type="checkbox"/> No aplica
<b>11.</b> Si presenta Hipoacusia, ¿Cuál de los 4 niveles presenta en el oído izquierdo? <input type="checkbox"/> Leve: Entre 20 y 40 decibeles (dB) <input type="checkbox"/> Media: Entre 41 y 70 decibeles (dB) <input checked="" type="checkbox"/> Severa: Entre 71 y 90 decibeles (dB) <input type="checkbox"/> Profunda: Entre 91 y 120 decibeles (dB) <input type="checkbox"/> No presenta <input type="checkbox"/> No sabe	<b>12.</b> Si presenta Hipoacusia, ¿Cuál de los 4 niveles presenta en el oído derecho? <input type="checkbox"/> Leve: Entre 20 y 40 decibeles (dB) <input type="checkbox"/> Media: Entre 41 y 70 decibeles (dB) <input type="checkbox"/> Severa: Entre 71 y 90 decibeles (dB) <input checked="" type="checkbox"/> Profunda: Entre 91 y 120 decibeles (dB) <input type="checkbox"/> No presenta <input type="checkbox"/> No sabe
<b>13.</b> ¿Utiliza alguna ayuda o prótesis auditiva en el oído izquierdo? <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Audífono <input type="checkbox"/> Implante coclear <input type="checkbox"/> Otro. ¿Cuál?	<b>14.</b> ¿Utiliza alguna ayuda o prótesis auditiva en el oído derecho? <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Audífono <input type="checkbox"/> Implante coclear <input type="checkbox"/> Otro. ¿Cuál?

### PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

<b>15.</b> ¿Cómo percibe los servicios que ofrece la biblioteca?	<b>16.</b> ¿Cómo calificaría su experiencia en la biblioteca? <input checked="" type="checkbox"/> Excelent <input type="checkbox"/> Buen
--	---

<input checked="" type="checkbox"/> Excelente	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> e	<input type="checkbox"/> o
<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Malo	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Malo

<p><b>17.</b> ¿Cree usted que se genera una buena comunicación con el personal que atiende la biblioteca?</p> <table border="1"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Nunca</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>A veces</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Casi siempre</td></tr> <tr><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td>Siempre</td></tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>	A veces	<input type="checkbox"/>	Casi siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	Siempre	<p><b>18.</b> ¿Qué recursos necesita para acceder a los servicios que ofrece la biblioteca?</p> <table border="1"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Ninguno</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Intérprete</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Aplicaciones tecnológicas que permitan la comunicación</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Libros en lectura fácil</td></tr> <tr><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td>Otros. ¿Cuáles? La página de la biblioteca para encontrar libros y tesis</td></tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Ninguno	<input type="checkbox"/>	Intérprete	<input type="checkbox"/>	Aplicaciones tecnológicas que permitan la comunicación	<input type="checkbox"/>	Libros en lectura fácil	<input checked="" type="checkbox"/>	Otros. ¿Cuáles? La página de la biblioteca para encontrar libros y tesis
<input type="checkbox"/>	Nunca																		
<input type="checkbox"/>	A veces																		
<input type="checkbox"/>	Casi siempre																		
<input checked="" type="checkbox"/>	Siempre																		
<input type="checkbox"/>	Ninguno																		
<input type="checkbox"/>	Intérprete																		
<input type="checkbox"/>	Aplicaciones tecnológicas que permitan la comunicación																		
<input type="checkbox"/>	Libros en lectura fácil																		
<input checked="" type="checkbox"/>	Otros. ¿Cuáles? La página de la biblioteca para encontrar libros y tesis																		
<p><b>19.</b> ¿Qué acciones cree usted que aportan a la inclusión de las personas con discapacidad auditiva en la biblioteca general de la Universidad Jorge Tadeo lozano?  <u>Que me ayuden por medio de herramientas necesarias, también más herramientas visuales.</u></p>																			

III. SERVICIOS BIBLIOTECARIOS																	
<p><b>20.</b> ¿Con qué frecuencia hace uso de la biblioteca general de la Universidad Jorge Tadeo Lozano?</p> <table border="1"> <tr><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td>Casi siempre</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Siempre</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Casi nunca</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Nunca</td></tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/>	Casi siempre	<input type="checkbox"/>	Siempre	<input type="checkbox"/>	Casi nunca	<input type="checkbox"/>	Nunca	<p><b>21.</b> ¿Ha interactuado alguna vez con el guarda de seguridad?</p> <table border="1"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Casi siempre</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Siempre</td></tr> <tr><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td>Casi nunca</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Nunca</td></tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Casi siempre	<input type="checkbox"/>	Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	Casi nunca	<input type="checkbox"/>	Nunca
<input checked="" type="checkbox"/>	Casi siempre																
<input type="checkbox"/>	Siempre																
<input type="checkbox"/>	Casi nunca																
<input type="checkbox"/>	Nunca																
<input type="checkbox"/>	Casi siempre																
<input type="checkbox"/>	Siempre																
<input checked="" type="checkbox"/>	Casi nunca																
<input type="checkbox"/>	Nunca																
<p><b>22.</b> ¿Los motivos por los cuales usted va a la biblioteca (consultas, préstamos) son resueltos?</p> <table border="1"> <tr><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td>Casi siempre</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Siempre</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Casi nunca</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Nunca</td></tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/>	Casi siempre	<input type="checkbox"/>	Siempre	<input type="checkbox"/>	Casi nunca	<input type="checkbox"/>	Nunca	<p><b>23.</b> ¿Sabe usted si la biblioteca cuenta con dotación o recursos pertinentes para atender a la población con discapacidad auditiva?</p> <table border="1"> <tr><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td>Si ¿Cuáles? <u>Las que le pide el ministerio de educación</u></td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>No</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>No sabe</td></tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ¿Cuáles? <u>Las que le pide el ministerio de educación</u>	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	No sabe		
<input checked="" type="checkbox"/>	Casi siempre																
<input type="checkbox"/>	Siempre																
<input type="checkbox"/>	Casi nunca																
<input type="checkbox"/>	Nunca																
<input checked="" type="checkbox"/>	Si ¿Cuáles? <u>Las que le pide el ministerio de educación</u>																
<input type="checkbox"/>	No																
<input type="checkbox"/>	No sabe																

<p><b>24.</b> ¿Qué expectativas tiene usted acerca del cómo se debe llevar a cabo el servicio en la biblioteca?</p> <p><u>Que me hablen bien y claro, es decir, una buena comunicación</u></p>	<p><b>25.</b> ¿Usted qué considera que puede llegar a motivar su participación en la biblioteca?</p> <p><u>Yo participo para buscar información y en algunas actividades</u></p>

## Caracterización 2

CUESTIONARIO A ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO	
<p>El presente cuestionario tiene como propósito realizar una caracterización de los estudiantes con discapacidad auditiva de la Universidad Jorge Tadeo Lozano sobre las barreras de comunicación para el acceso a la Biblioteca de la institución, con el fin de proyectar acciones de mejoramiento.</p> <p>En esta investigación los datos obtenidos proporcionan un insumo importante para definir la ruta que garantice el acceso de los estudiantes con discapacidad auditiva a los servicios de la Biblioteca General de la Universidad Jorge Tadeo Lozano, por tanto, es de tipo formativo y sin ánimo de lucro, salvaguardando el buen nombre de la institución y el de cada uno de sus estudiantes.</p>	
<b>CONSENTIMIENTO</b>	Acepta de manera voluntaria los términos anteriormente mencionados: <div> <input checked="" type="checkbox"/> SI           <input type="checkbox"/> NO         </div>
<b>NOMBRE DEL ENCUESTADOR</b>	<u>Laura Barrera y Alejandra García</u>
<b>NOMBRE DE ENCUESTADO (Opcional)</b>	Rosa María Polo Castillo
<b>FECHA</b>	16 de Abril de 2019
<b>HORA</b>	4:00 PM
<b>LUGAR</b>	

INSTRUCCIONES
<p>Lea cada una de las preguntas del presente instrumento, responda de manera sincera, de acuerdo a su propia experiencia. Diligencie la totalidad de las preguntas. Sus aportes son muy importantes para esta investigación, recuerde que la información es con fines netamente investigativos y sus resultados se manejan con absoluta reserva. En el caso de contar con intérprete, él será el encargado de hacer lectura e interpretación en Lengua de Señas Colombiana (LSC) y será el estudiante encuestado quien marcará la respuesta. (Las palabras resaltadas en color permiten lectura fácil).</p>

I. DATOS PERSONALES	
1. Género: <div> <input checked="" type="checkbox"/> M           <input type="checkbox"/> F           <input checked="" type="checkbox"/> X         </div>	2. Edad: <u>25</u> años.
3. Programa: Ingeniería Industrial	4. Semestre actual: 10 (esperando grado)

II. CARACTERIZACIÓN	
5. ¿Alguien de su familia tiene discapacidad?  <div> <input type="checkbox"/> Si  <input checked="" type="checkbox"/> No  <input type="checkbox"/> No sabe         </div>	6. ¿Qué tipo de discapacidad tiene usted?  <div> <input checked="" type="checkbox"/> Discapacidad Auditiva  <input type="checkbox"/> Discapacidad intelectual  <input type="checkbox"/> Discapacidad         </div>

<input type="checkbox"/> ¿Cuál?	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Visual</td> <td><input type="checkbox"/> psicosocial</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Discapacidad Física</td> <td><input type="checkbox"/> Ninguna de las anteriores</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> Visual	<input type="checkbox"/> psicosocial	<input type="checkbox"/> Discapacidad Física	<input type="checkbox"/> Ninguna de las anteriores								
<input type="checkbox"/> Visual	<input type="checkbox"/> psicosocial												
<input type="checkbox"/> Discapacidad Física	<input type="checkbox"/> Ninguna de las anteriores												
<b>7. Si tiene discapacidad auditiva, ¿de qué tipo es?</b> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Sordera (Cofosis)</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Hipoacusia</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> Sordera (Cofosis)	<input checked="" type="checkbox"/> Hipoacusia	<b>8. El origen de su discapacidad es:</b> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Genético</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Adquirido    Edad: <u>14</u> años</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Congénita    Edad: _____</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> Genético	<input type="checkbox"/> Adquirido    Edad: <u>14</u> años	<input type="checkbox"/> Congénita    Edad: _____							
<input type="checkbox"/> Sordera (Cofosis)													
<input checked="" type="checkbox"/> Hipoacusia													
<input type="checkbox"/> Genético													
<input type="checkbox"/> Adquirido    Edad: <u>14</u> años													
<input type="checkbox"/> Congénita    Edad: _____													
<b>9. Si su respuesta es adquirida, ¿Cómo la adquirió?</b> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Meningitis</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Accidente</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Otra ¿Cuál?</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> No aplica</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> Meningitis	<input type="checkbox"/> Accidente	<input type="checkbox"/> Otra ¿Cuál?	<input checked="" type="checkbox"/> No aplica	<b>10. Si presenta sordera, ¿El medio por el cual establece comunicación es?</b> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Lengua de Señas Colombiana</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Comunicación escrita</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Lectura de labios</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> No aplica</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> Lengua de Señas Colombiana	<input type="checkbox"/> Comunicación escrita	<input type="checkbox"/> Lectura de labios	<input checked="" type="checkbox"/> No aplica				
<input type="checkbox"/> Meningitis													
<input type="checkbox"/> Accidente													
<input type="checkbox"/> Otra ¿Cuál?													
<input checked="" type="checkbox"/> No aplica													
<input type="checkbox"/> Lengua de Señas Colombiana													
<input type="checkbox"/> Comunicación escrita													
<input type="checkbox"/> Lectura de labios													
<input checked="" type="checkbox"/> No aplica													
<b>11. Si presenta Hipoacusia, ¿Cuál de los 4 niveles presenta en el oído izquierdo?</b> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Leve: Entre 20 y 40 decibeles (dB)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Media: Entre 41 y 70 decibeles (dB)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Severa: Entre 71 y 90 decibeles (dB)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Profunda: Entre 91 y 120 decibeles (dB)</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> No presenta</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> No sabe</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> Leve: Entre 20 y 40 decibeles (dB)	<input type="checkbox"/> Media: Entre 41 y 70 decibeles (dB)	<input type="checkbox"/> Severa: Entre 71 y 90 decibeles (dB)	<input type="checkbox"/> Profunda: Entre 91 y 120 decibeles (dB)	<input checked="" type="checkbox"/> No presenta	<input type="checkbox"/> No sabe	<b>12. Si presenta Hipoacusia, ¿Cuál de los 4 niveles presenta en el oído derecho?</b> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Leve: Entre 20 y 40 decibeles (dB)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Media: Entre 41 y 70 decibeles (dB)</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Severa: Entre 71 y 90 decibeles (dB)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Profunda: Entre 91 y 120 decibeles (dB)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> No presenta</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> No sabe</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> Leve: Entre 20 y 40 decibeles (dB)	<input type="checkbox"/> Media: Entre 41 y 70 decibeles (dB)	<input checked="" type="checkbox"/> Severa: Entre 71 y 90 decibeles (dB)	<input type="checkbox"/> Profunda: Entre 91 y 120 decibeles (dB)	<input type="checkbox"/> No presenta	<input type="checkbox"/> No sabe
<input type="checkbox"/> Leve: Entre 20 y 40 decibeles (dB)													
<input type="checkbox"/> Media: Entre 41 y 70 decibeles (dB)													
<input type="checkbox"/> Severa: Entre 71 y 90 decibeles (dB)													
<input type="checkbox"/> Profunda: Entre 91 y 120 decibeles (dB)													
<input checked="" type="checkbox"/> No presenta													
<input type="checkbox"/> No sabe													
<input type="checkbox"/> Leve: Entre 20 y 40 decibeles (dB)													
<input type="checkbox"/> Media: Entre 41 y 70 decibeles (dB)													
<input checked="" type="checkbox"/> Severa: Entre 71 y 90 decibeles (dB)													
<input type="checkbox"/> Profunda: Entre 91 y 120 decibeles (dB)													
<input type="checkbox"/> No presenta													
<input type="checkbox"/> No sabe													
<b>13. ¿Utiliza alguna ayuda o prótesis auditiva en el oído izquierdo?</b> <table border="1"> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> No</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Audífono</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Implante coclear</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Otro. ¿Cuál?</td> </tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Audífono	<input type="checkbox"/> Implante coclear	<input type="checkbox"/> Otro. ¿Cuál?	<b>14. ¿Utiliza alguna ayuda o prótesis auditiva en el oído derecho?</b> <table border="1"> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> No</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Audífono</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Implante coclear</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Otro. ¿Cuál?</td> </tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Audífono	<input type="checkbox"/> Implante coclear	<input type="checkbox"/> Otro. ¿Cuál?				
<input checked="" type="checkbox"/> No													
<input type="checkbox"/> Audífono													
<input type="checkbox"/> Implante coclear													
<input type="checkbox"/> Otro. ¿Cuál?													
<input checked="" type="checkbox"/> No													
<input type="checkbox"/> Audífono													
<input type="checkbox"/> Implante coclear													
<input type="checkbox"/> Otro. ¿Cuál?													

<p><b>15. ¿Cómo percibe los servicios que ofrece la biblioteca?</b></p> <table border="1"> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>Excelente</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Bueno</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Regular</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Malo</td> </tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Malo	<p><b>16. ¿Cómo calificaría su experiencia en la biblioteca?</b></p> <table border="1"> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>Excelente</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Bueno</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Regular</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Malo</td> </tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Malo		
<input checked="" type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>	Bueno																
<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Malo																
<input checked="" type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>	Bueno																
<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Malo																
<p><b>17. ¿Cree usted que se genera una buena comunicación con el personal que atiende la biblioteca?</b></p> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Nunca</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>A veces</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>Casi siempre</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Siempre</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>	A veces	<input checked="" type="checkbox"/>	Casi siempre	<input type="checkbox"/>	Siempre	<p><b>18. ¿Qué recursos necesita para acceder a los servicios que ofrece la biblioteca?</b></p> <table border="1"> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>Ninguno</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Intérprete</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Aplicaciones tecnológicas que permitan la comunicación</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Libros en lectura fácil</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Otros. ¿Cuáles?</td> </tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/>	Ninguno	<input type="checkbox"/>	Intérprete	<input type="checkbox"/>	Aplicaciones tecnológicas que permitan la comunicación	<input type="checkbox"/>	Libros en lectura fácil	<input type="checkbox"/>	Otros. ¿Cuáles?
<input type="checkbox"/>	Nunca																		
<input type="checkbox"/>	A veces																		
<input checked="" type="checkbox"/>	Casi siempre																		
<input type="checkbox"/>	Siempre																		
<input checked="" type="checkbox"/>	Ninguno																		
<input type="checkbox"/>	Intérprete																		
<input type="checkbox"/>	Aplicaciones tecnológicas que permitan la comunicación																		
<input type="checkbox"/>	Libros en lectura fácil																		
<input type="checkbox"/>	Otros. ¿Cuáles?																		
<p><b>19. ¿Qué acciones cree usted que aportan a la inclusión de las personas con discapacidad auditiva en la biblioteca general de la Universidad Jorge Tadeo Lozano?</b></p> <p><u>Las acciones que aportan a la inclusión, sería capacitar al personal en lenguaje de señas para que también puedan ayudar a las personas con sordera. También implementar herramientas tecnológicas donde se pueda tener mejor interacción del estudiante con los recursos que ofrece la biblioteca.</u></p>																			

### III. SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

<p><b>20. ¿Con qué frecuencia hace uso de la biblioteca general de la Universidad Jorge Tadeo Lozano?</b></p> <table border="1"> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>Casi siempre</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Siempre</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Casi nunca</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Nunca</td> </tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/>	Casi siempre	<input type="checkbox"/>	Siempre	<input type="checkbox"/>	Casi nunca	<input type="checkbox"/>	Nunca	<p><b>21. ¿Ha interactuado alguna vez con el guarda de seguridad?</b></p> <table border="1"> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>Casi siempre</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Siempre</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Casi nunca</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Nunca</td> </tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/>	Casi siempre	<input type="checkbox"/>	Siempre	<input type="checkbox"/>	Casi nunca	<input type="checkbox"/>	Nunca
<input checked="" type="checkbox"/>	Casi siempre																
<input type="checkbox"/>	Siempre																
<input type="checkbox"/>	Casi nunca																
<input type="checkbox"/>	Nunca																
<input checked="" type="checkbox"/>	Casi siempre																
<input type="checkbox"/>	Siempre																
<input type="checkbox"/>	Casi nunca																
<input type="checkbox"/>	Nunca																
<p><b>22. ¿Los motivos por los cuales usted va a la biblioteca (consultas, préstamos) son resueltos?</b></p>	<p><b>23. ¿Sabe usted si la biblioteca cuenta con dotación o recursos pertinentes para atender a la población con discapacidad auditiva?</b></p>																

<table border="1"> <tr><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td>Casi siempre</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Siempre</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Casi nunca</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Nunca</td></tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/>	Casi siempre	<input type="checkbox"/>	Siempre	<input type="checkbox"/>	Casi nunca	<input type="checkbox"/>	Nunca	<table border="1"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Si ¿Cuáles?</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>No</td></tr> <tr><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td>No sabe</td></tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Si ¿Cuáles?	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>	No sabe
<input checked="" type="checkbox"/>	Casi siempre														
<input type="checkbox"/>	Siempre														
<input type="checkbox"/>	Casi nunca														
<input type="checkbox"/>	Nunca														
<input type="checkbox"/>	Si ¿Cuáles?														
<input type="checkbox"/>	No														
<input checked="" type="checkbox"/>	No sabe														
<p><b>24. ¿Qué expectativas tiene usted acerca del cómo se debe llevar a cabo el servicio en la biblioteca?</b></p> <p><u>Debe ser un servicio de disponibilidad y atención a los estudiantes, ya que cuando uno se dirige a la biblioteca es porque está buscando algo en especial y una atención bien prestada hace que uno pueda tener éxito.</u></p>	<p><b>25. ¿Usted qué considera que puede llegar a motivar su participación en la biblioteca?</b></p> <p><u>Una de las cosas que más me motivaba, es que, aunque era una biblioteca había un espacio para poder consumir alimentos, ya que pasaba muchas horas ahí y no quería interrumpir mi estudio para salir y comer algo. También me motivaba que siempre tenían exposiciones diferentes de los estudiantes, así que cada vez que uno iba se encontraba con trabajos de otras carreras que eran interesantes.</u></p>														



### Caracterización 3

CUESTIONARIO A ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO	
<p>El presente cuestionario tiene como propósito realizar una caracterización de los estudiantes con discapacidad auditiva de la Universidad Jorge Tadeo Lozano sobre las barreras de comunicación para el acceso a la Biblioteca de la institución, con el fin de proyectar acciones de mejoramiento.</p> <p>En esta investigación los datos obtenidos proporcionan un insumo importante para definir la ruta que garantice el acceso de los estudiantes con discapacidad auditiva a los servicios de la Biblioteca General de la Universidad Jorge Tadeo Lozano, por tanto es de tipo formativo y sin ánimo de lucro, salvaguardando el buen nombre de la institución y el de cada uno de sus estudiantes.</p>	
<b>CONSENTIMIENTO</b>	Acepta de manera voluntaria los términos anteriormente mencionados: <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> x <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
<b>NOMBRE DEL ENCUESTADOR</b>	Laura Barrera y Alejandra García
<b>NOMBRE DE ENCUESTADO (Opcional)</b>	Juan David Buitrago Cardoso
<b>FECHA</b>	19-03-19
<b>HORA</b>	7:00 pm
<b>LUGAR</b>	Online

INSTRUCCIONES
<p>Lea cada una de las preguntas del presente instrumento, responda de manera sincera, de acuerdo a su propia experiencia. Diligencie la totalidad de las preguntas. Sus aportes son muy importantes para esta investigación, recuerde que la información es con fines netamente investigativos y sus resultados se manejan con absoluta reserva. En el caso de contar con intérprete, él será el encargado de hacer lectura e interpretación en Lengua de Señas Colombiana (LSC) y será el estudiante encuestado quien marcará la respuesta.</p> <p>(Las palabras resaltadas en color permiten lectura fácil).</p>

I. DATOS PERSONALES	
<b>1. Género:</b> <input type="checkbox"/> M <input checked="" type="checkbox"/> x <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	<b>2. Edad:</b> <u>25 años.</u>
<b>3. Programa:</b> <u>Diseño Gráfico</u>	<b>4. Semestre actual:</b> <u>Décimo</u>

II. CARACTERIZACIÓN																	
<b>5. ¿Alguien de su familia tiene discapacidad?</b> <table border="1"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Si</td></tr> <tr><td><input checked="" type="checkbox"/> x</td><td>No</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>No sabe</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>¿Cuál?</td></tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Si	<input checked="" type="checkbox"/> x	No	<input type="checkbox"/>	No sabe	<input type="checkbox"/>	¿Cuál?	<b>6. ¿Qué tipo de discapacidad tiene usted?</b> <table border="1"> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> x</td> <td>Discapacidad Auditiva</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Discapacidad intelectual</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Discapacidad Visual</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Discapacidad psicosocial</td> </tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/> x	Discapacidad Auditiva	<input type="checkbox"/>	Discapacidad intelectual	<input type="checkbox"/>	Discapacidad Visual	<input type="checkbox"/>	Discapacidad psicosocial
<input type="checkbox"/>	Si																
<input checked="" type="checkbox"/> x	No																
<input type="checkbox"/>	No sabe																
<input type="checkbox"/>	¿Cuál?																
<input checked="" type="checkbox"/> x	Discapacidad Auditiva	<input type="checkbox"/>	Discapacidad intelectual														
<input type="checkbox"/>	Discapacidad Visual	<input type="checkbox"/>	Discapacidad psicosocial														

	<input type="checkbox"/> Discapacidad Física <input type="checkbox"/> Ninguna de las anteriores
<b>7.</b> Si tiene discapacidad auditiva, ¿de qué tipo es? <input type="checkbox"/> Sordera (Cofosis) <input checked="" type="checkbox"/> Hipoacusia	<b>8.</b> El origen de su discapacidad es: <input type="checkbox"/> Genético <input checked="" type="checkbox"/> Adquirido Edad: <u>6 años</u> <input type="checkbox"/> Congénita Edad: _____
<b>9.</b> Si su respuesta es adquirida, ¿Cómo la adquirió? <input type="checkbox"/> Meningitis <input type="checkbox"/> Accidente <input checked="" type="checkbox"/> Otra ¿Cuál? No lo tengo claro. <input type="checkbox"/> No aplica	<b>10.</b> Si presenta sordera, ¿El medio por el cual establece comunicación es? <input type="checkbox"/> Lengua de Señas Colombiana <input type="checkbox"/> Comunicación escrita <input type="checkbox"/> Lectura de labios <input checked="" type="checkbox"/> No aplica
<b>11.</b> Si presenta Hipoacusia, ¿Cuál de los 4 niveles presenta en el oído izquierdo? <input type="checkbox"/> Leve: Entre 20 y 40 decibeles (dB) <input type="checkbox"/> Media: Entre 41 y 70 decibeles (dB) <input type="checkbox"/> Severa: Entre 71 y 90 decibeles (dB) <input type="checkbox"/> Profunda: Entre 91 y 120 decibeles (dB) <input checked="" type="checkbox"/> No presenta <input type="checkbox"/> No sabe	<b>12.</b> Si presenta Hipoacusia, ¿Cuál de los 4 niveles presenta en el oído derecho? <input type="checkbox"/> Leve: Entre 20 y 40 decibeles (dB) <input type="checkbox"/> Media: Entre 41 y 70 decibeles (dB) <input checked="" type="checkbox"/> Severa: Entre 71 y 90 decibeles (dB) <input type="checkbox"/> Profunda: Entre 91 y 120 decibeles (dB) <input type="checkbox"/> No presenta <input type="checkbox"/> No sabe
<b>13.</b> ¿Utiliza alguna ayuda o prótesis auditiva en el oído izquierdo? <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Audífono <input type="checkbox"/> Implante coclear <input type="checkbox"/> Otro. ¿Cuál?	<b>14.</b> ¿Utiliza alguna ayuda o prótesis auditiva en el oído derecho? <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Audífono <input type="checkbox"/> Implante coclear <input type="checkbox"/> Otro. ¿Cuál?

### PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

<b>15.</b> ¿Cómo percibe los servicios que ofrece la biblioteca? <input checked="" type="checkbox"/> Excelent <input type="checkbox"/> Bueno	<b>16.</b> ¿Cómo calificaría su experiencia en la biblioteca? <input checked="" type="checkbox"/> Excelent <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo
---	--

<input type="checkbox"/>	e	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Malo

<p><b>17.</b> ¿Cree usted que se genera una buena comunicación con el personal que atiende la biblioteca?</p> <table border="1"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Nunca</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>A veces</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Casi siempre</td></tr> <tr><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td>Siempre</td></tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>	A veces	<input type="checkbox"/>	Casi siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	Siempre	<p><b>18.</b> ¿Qué recursos necesita para acceder a los servicios que ofrece la biblioteca?</p> <table border="1"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Ninguno</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Intérprete</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Aplicaciones tecnológicas que permitan la comunicación</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Libros en lectura fácil</td></tr> <tr><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td>Otros. ¿Cuáles? <u>No requiero algún recurso específico</u></td></tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Ninguno	<input type="checkbox"/>	Intérprete	<input type="checkbox"/>	Aplicaciones tecnológicas que permitan la comunicación	<input type="checkbox"/>	Libros en lectura fácil	<input checked="" type="checkbox"/>	Otros. ¿Cuáles? <u>No requiero algún recurso específico</u>
<input type="checkbox"/>	Nunca																		
<input type="checkbox"/>	A veces																		
<input type="checkbox"/>	Casi siempre																		
<input checked="" type="checkbox"/>	Siempre																		
<input type="checkbox"/>	Ninguno																		
<input type="checkbox"/>	Intérprete																		
<input type="checkbox"/>	Aplicaciones tecnológicas que permitan la comunicación																		
<input type="checkbox"/>	Libros en lectura fácil																		
<input checked="" type="checkbox"/>	Otros. ¿Cuáles? <u>No requiero algún recurso específico</u>																		
<p><b>19.</b> ¿Qué acciones cree usted que aportan a la inclusión de las personas con discapacidad auditiva en la biblioteca general de la Universidad Jorge Tadeo lozano?</p> <p><u>No se</u></p>																			

### III. SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

<p><b>20.</b> ¿Con qué frecuencia hace uso de la biblioteca general de la Universidad Jorge Tadeo Lozano?</p> <table border="1"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Casi siempre</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Siempre</td></tr> <tr><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td>Casi nunca</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Nunca</td></tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Casi siempre	<input type="checkbox"/>	Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	Casi nunca	<input type="checkbox"/>	Nunca	<p><b>21.</b> ¿Ha interactuado alguna vez con el guarda de seguridad?</p> <table border="1"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Casi siempre</td></tr> <tr><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td>Siempre</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Casi nunca</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Nunca</td></tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Casi siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	Siempre	<input type="checkbox"/>	Casi nunca	<input type="checkbox"/>	Nunca
<input type="checkbox"/>	Casi siempre																
<input type="checkbox"/>	Siempre																
<input checked="" type="checkbox"/>	Casi nunca																
<input type="checkbox"/>	Nunca																
<input type="checkbox"/>	Casi siempre																
<input checked="" type="checkbox"/>	Siempre																
<input type="checkbox"/>	Casi nunca																
<input type="checkbox"/>	Nunca																
<p><b>22.</b> ¿Los motivos por los cuales usted va a la biblioteca (consultas, préstamos) son resueltos?</p> <table border="1"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Casi siempre</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Siempre</td></tr> <tr><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td>Casi nunca</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Nunca</td></tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Casi siempre	<input type="checkbox"/>	Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	Casi nunca	<input type="checkbox"/>	Nunca	<p><b>23.</b> ¿Sabe usted si la biblioteca cuenta con dotación o recursos pertinentes para atender a la población con discapacidad auditiva?</p> <table border="1"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Si ¿Cuáles?</td></tr> <tr><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td>No</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>No sabe</td></tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Si ¿Cuáles?	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	No sabe		
<input type="checkbox"/>	Casi siempre																
<input type="checkbox"/>	Siempre																
<input checked="" type="checkbox"/>	Casi nunca																
<input type="checkbox"/>	Nunca																
<input type="checkbox"/>	Si ¿Cuáles?																
<input checked="" type="checkbox"/>	No																
<input type="checkbox"/>	No sabe																

<p><b>24.</b> ¿Qué expectativas tiene usted acerca del cómo se debe llevar a cabo el servicio en la biblioteca?</p> <p><u>Espero siempre encontrar un lugar ordenado, encontrar fácilmente los títulos en la estantería, y poder recibir ayuda en caso de necesitarla.</u></p>	<p><b>25.</b> ¿Usted qué considera que puede llegar a motivar su participación en la biblioteca?</p> <p><u>búsquedas personales o académicas, algún grupo de lectura, seminarios, visitas de algunos autores.</u></p>

## Caracterización 4

### CUESTIONARIO A ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO

El presente cuestionario tiene como propósito realizar una caracterización de los estudiantes con discapacidad auditiva de la Universidad Jorge Tadeo Lozano sobre las barreras de comunicación para el acceso a la Biblioteca de la institución, con el fin de proyectar acciones de mejoramiento.

En esta investigación los datos obtenidos proporcionan un insumo importante para definir la ruta que garantice el acceso de los estudiantes con discapacidad auditiva a los servicios de la Biblioteca General de la Universidad Jorge Tadeo Lozano, por tanto es de tipo formativo y sin ánimo de lucro, salvaguardando el buen nombre de la institución y el de cada uno de sus estudiantes.

<b>CONSENTIMIENTO</b>	Acepta de manera voluntaria los términos anteriormente mencionados: <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> x <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
<b>NOMBRE DEL ENCUESTADOR</b>	<u>Laura Barrera y Alejandra García</u>
<b>NOMBRE DE ENCUESTADO (Opcional)</b>	Juan David Buitrago Cardoso
<b>FECHA</b>	19-03-19
<b>HORA</b>	7:00 pm
<b>LUGAR</b>	Online

### INSTRUCCIONES

Lea cada una de las preguntas del presente instrumento, responda de manera sincera, de acuerdo a su propia experiencia. Diligencie la totalidad de las preguntas. Sus aportes son muy importantes para esta investigación, recuerde que la información es con fines netamente investigativos y sus resultados se manejan con absoluta reserva. En el caso de contar con intérprete, él será el encargado de hacer lectura e interpretación en Lengua de Señas Colombiana (LSC) y será el estudiante encuestado quien marcará la respuesta. (Las palabras resaltadas en color permiten lectura fácil).

### I. DATOS PERSONALES

1. Género: <input type="checkbox"/> M <input checked="" type="checkbox"/> x <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	2. Edad: <u>25 años</u> .
3. Programa: <u>Diseño Gráfico</u>	4. Semestre actual: <u>Décimo</u>

### II. CARACTERIZACIÓN

5. ¿Alguien de su familia tiene discapacidad? <table border="1"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Si</td></tr> <tr><td><input checked="" type="checkbox"/> x</td><td>No</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>No sabe</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>¿Cuál?</td></tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Si	<input checked="" type="checkbox"/> x	No	<input type="checkbox"/>	No sabe	<input type="checkbox"/>	¿Cuál?	6. ¿Qué tipo de discapacidad tiene usted? <table border="1"> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> x</td> <td>Discapacidad Auditiva</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Discapacidad intelectual</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Discapacidad Visual</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Discapacidad psicosocial</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Discapacidad Física</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Ninguna de las</td> </tr> </table>	<input checked="" type="checkbox"/> x	Discapacidad Auditiva	<input type="checkbox"/>	Discapacidad intelectual	<input type="checkbox"/>	Discapacidad Visual	<input type="checkbox"/>	Discapacidad psicosocial	<input type="checkbox"/>	Discapacidad Física	<input type="checkbox"/>	Ninguna de las
<input type="checkbox"/>	Si																				
<input checked="" type="checkbox"/> x	No																				
<input type="checkbox"/>	No sabe																				
<input type="checkbox"/>	¿Cuál?																				
<input checked="" type="checkbox"/> x	Discapacidad Auditiva	<input type="checkbox"/>	Discapacidad intelectual																		
<input type="checkbox"/>	Discapacidad Visual	<input type="checkbox"/>	Discapacidad psicosocial																		
<input type="checkbox"/>	Discapacidad Física	<input type="checkbox"/>	Ninguna de las																		

	<input type="checkbox"/> anteriores
<b>7. Si tiene discapacidad auditiva, ¿de qué tipo es?</b> <input type="checkbox"/> Sordera (Cofosis) <input checked="" type="checkbox"/> Hipoacusia	<b>8. El origen de su discapacidad es:</b> <input type="checkbox"/> Genético <input checked="" type="checkbox"/> Adquirido Edad: <u>6 años</u> <input type="checkbox"/> Congénita Edad: _____
<b>9. Si su respuesta es adquirida, ¿Cómo la adquirió?</b> <input type="checkbox"/> Meningitis <input type="checkbox"/> Accidente <input checked="" type="checkbox"/> Otra ¿Cuál? No lo tengo claro. <input type="checkbox"/> No aplica	<b>10. Si presenta sordera, ¿El medio por el cual establece comunicación es?</b> <input type="checkbox"/> Lengua de Señas Colombiana <input type="checkbox"/> Comunicación escrita <input type="checkbox"/> Lectura de labios <input checked="" type="checkbox"/> No aplica
<b>11. Si presenta Hipoacusia, ¿Cuál de los 4 niveles presenta en el oído izquierdo?</b> <input type="checkbox"/> Leve: Entre 20 y 40 decibeles (dB) <input type="checkbox"/> Media: Entre 41 y 70 decibeles (dB) <input type="checkbox"/> Severa: Entre 71 y 90 decibeles (dB) <input type="checkbox"/> Profunda: Entre 91 y 120 decibeles (dB) <input checked="" type="checkbox"/> No presenta	<b>12. Si presenta Hipoacusia, ¿Cuál de los 4 niveles presenta en el oído derecho?</b> <input type="checkbox"/> Leve: Entre 20 y 40 decibeles (dB) <input type="checkbox"/> Media: Entre 41 y 70 decibeles (dB) <input checked="" type="checkbox"/> Severa: Entre 71 y 90 decibeles (dB) <input type="checkbox"/> Profunda: Entre 91 y 120 decibeles (dB) <input type="checkbox"/> No presenta
<b>13. ¿Utiliza alguna ayuda o prótesis auditiva en el oído izquierdo?</b> <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Audífono <input type="checkbox"/> Implante coclear <input type="checkbox"/> Otro. ¿Cuál?	<b>14. ¿Utiliza alguna ayuda o prótesis auditiva en el oído derecho?</b> <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Audífono <input type="checkbox"/> Implante coclear <input type="checkbox"/> Otro. ¿Cuál?

### PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

<b>15. ¿Cómo percibe los servicios que ofrece la biblioteca?</b> <input checked="" type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno	<b>16. ¿Cómo calificaría su experiencia en la biblioteca?</b> <input checked="" type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo
---	---

<input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo																			
<p><b>17.</b> ¿Cree usted que se genera una buena comunicación con el personal que atiende la biblioteca?</p> <table border="1"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Nunca</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>A veces</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Casi siempre</td></tr> <tr><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td>Siempre</td></tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>	A veces	<input type="checkbox"/>	Casi siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	Siempre	<p><b>18.</b> ¿Qué recursos necesita para acceder a los servicios que ofrece la biblioteca?</p> <table border="1"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Ninguno</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Intérprete</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Aplicaciones tecnológicas que permitan la comunicación</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Libros en lectura fácil</td></tr> <tr><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td>Otros. ¿Cuáles? <u>No requiero algún recurso específico</u></td></tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Ninguno	<input type="checkbox"/>	Intérprete	<input type="checkbox"/>	Aplicaciones tecnológicas que permitan la comunicación	<input type="checkbox"/>	Libros en lectura fácil	<input checked="" type="checkbox"/>	Otros. ¿Cuáles? <u>No requiero algún recurso específico</u>
<input type="checkbox"/>	Nunca																		
<input type="checkbox"/>	A veces																		
<input type="checkbox"/>	Casi siempre																		
<input checked="" type="checkbox"/>	Siempre																		
<input type="checkbox"/>	Ninguno																		
<input type="checkbox"/>	Intérprete																		
<input type="checkbox"/>	Aplicaciones tecnológicas que permitan la comunicación																		
<input type="checkbox"/>	Libros en lectura fácil																		
<input checked="" type="checkbox"/>	Otros. ¿Cuáles? <u>No requiero algún recurso específico</u>																		
<p><b>19.</b> ¿Qué acciones cree usted que aportan a la inclusión de las personas con discapacidad auditiva en la biblioteca general de la Universidad Jorge Tadeo lozano?</p> <hr/>																			

### III. SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

<p><b>20.</b> ¿Con qué frecuencia hace uso de la biblioteca general de la Universidad Jorge Tadeo Lozano?</p> <table border="1"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Casi siempre</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Siempre</td></tr> <tr><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td>Casi nunca</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Nunca</td></tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Casi siempre	<input type="checkbox"/>	Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	Casi nunca	<input type="checkbox"/>	Nunca	<p><b>21.</b> ¿Ha interactuado alguna vez con el guarda de seguridad?</p> <table border="1"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Casi siempre</td></tr> <tr><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td>Siempre</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Casi nunca</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Nunca</td></tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Casi siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	Siempre	<input type="checkbox"/>	Casi nunca	<input type="checkbox"/>	Nunca
<input type="checkbox"/>	Casi siempre																
<input type="checkbox"/>	Siempre																
<input checked="" type="checkbox"/>	Casi nunca																
<input type="checkbox"/>	Nunca																
<input type="checkbox"/>	Casi siempre																
<input checked="" type="checkbox"/>	Siempre																
<input type="checkbox"/>	Casi nunca																
<input type="checkbox"/>	Nunca																
<p><b>22.</b> ¿Los motivos por los cuales usted va a la biblioteca (consultas, préstamos) son resueltos?</p> <table border="1"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Casi siempre</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Siempre</td></tr> <tr><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td>Casi nunca</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Nunca</td></tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Casi siempre	<input type="checkbox"/>	Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	Casi nunca	<input type="checkbox"/>	Nunca	<p><b>23.</b> ¿Sabe usted si la biblioteca cuenta con dotación o recursos pertinentes para atender a la población con discapacidad auditiva?</p> <table border="1"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Si ¿Cuáles?</td></tr> <tr><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td>No</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>No sabe</td></tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Si ¿Cuáles?	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	No sabe		
<input type="checkbox"/>	Casi siempre																
<input type="checkbox"/>	Siempre																
<input checked="" type="checkbox"/>	Casi nunca																
<input type="checkbox"/>	Nunca																
<input type="checkbox"/>	Si ¿Cuáles?																
<input checked="" type="checkbox"/>	No																
<input type="checkbox"/>	No sabe																

<p><b>24.</b> ¿Qué expectativas tiene usted acerca del cómo se debe llevar a cabo el servicio en la biblioteca?</p> <p><u>Espero siempre encontrar un lugar ordenado, encontrar fácilmente los títulos en la estantería, y poder recibir ayuda en caso de necesitarla.</u></p>	<p><b>25.</b> ¿Usted qué considera que puede llegar a motivar su participación en la biblioteca?</p> <p><u>búsquedas personales o académicas, algún grupo de lectura, seminarios, visitas de algunos autores.</u></p>



## Entrevistas

Las entrevistas realizadas, se aplicaron a 12 funcionarios de la biblioteca general de la Universidad Jorge Tadeo Lozano, con el propósito identificar su percepción sobre las barreras de comunicación para el acceso a la biblioteca de la institución, con el fin de proyectar acciones de mejoramiento. Una vez obtenida la información de forma verbal, se hace la transcripción en el formato diseñado para este instrumento. (Ver Anexo 4).

Luego, se graficó en Excel una matriz general (ver anexo 5), en la que se seleccionó la información pertinente y relevante que se relaciona directamente con la temática de la presente investigación, lo que permite, “incorporar los elementos emergentes, propios de la investigación cualitativa” (Cisterna, p. 68, 2005).

Por último, se realizó una matriz de análisis por cada categoría, la cual reúne la información de análisis, de la siguiente forma:

**Estamentos:** Es el nombre que se le da a los grupos, cuando en la unidad de estudio hay participantes que se distinguen entre sí por características específicas (Cisterna, p. 65, 2005). En este caso, se distingue por la formación académica de cada uno de los entrevistados. Por tanto, durante el desarrollo del análisis se referirá a los estamentos profesionales (8 funcionarios) y estamentos técnicos (4 funcionarios).

**Codificación:** Para el análisis de la información se decide realizar una codificación de los entrevistados para nombrar sus respuestas a lo largo del análisis y organización de la matriz 1, 2, y 3 (Ver tabla 1).

**Tabla 1: Codificación.**

Cargo	Formación académica	Codificación
Directora el sistema de bibliotecas	Profesional	E1

Gestor de información	Profesional	E2
Analista de información profesional	Profesional	E3
Analista de información profesional	Profesional	E4
Referencista	Profesional	E5
Auxiliar de circulación y préstamo	Profesional	E6
Auxiliar de circulación y préstamo	Tecnólogo	E7
Referencista	Profesional	E8
Referencista	Profesional	E9
Recepcionista	Tecnólogo	E10
Guarda de seguridad	Técnico	E11
Guarda de seguridad	Técnico	E12

**Categoría:** Se denominan como discapacidad auditiva, servicios bibliotecarios y acceso a la información. Estas categorías son apriorísticas, ya que fueron “construidas antes del proceso recopilatorio de información” (Cisterna, p. 64, 2005), así mismo van en relación con la pregunta problema, formulada en el presente proyecto.

**Respuestas:** Se registran las respuestas pertinentes y relevantes suministradas por el entrevistado.

**Teoría:** Se recopila el sustento teórico en relación con la categoría a analizar.

**Análisis:** Se realiza a través de un procedimiento práctico, basado en la triangulación hermenéutica, que consiste en: uno, seleccionar la información obtenida en el instrumento de investigación, dos, se triangula la información por cada estamento, tres, se triangula la información con los dos estamentos de estudio, cuatro, se triangula la información con el marco teórico (Cisterna, p. 68, 2005).

### **5.1 Categoría: Discapacidad auditiva**

Para lograr el análisis de esta categoría, se parte de 3 preguntas que permiten percibir en un principio, lo que los funcionarios de la biblioteca de la universidad J.T.L conocen y entienden por conceptos como: discapacidad auditiva, sordera e hipoacusia. Por otro lado, con 2 preguntas más, se pretende conocer la percepción que tienen los funcionarios sobre la cantidad de estudiantes con discapacidad auditiva que hay en la universidad y si en algún momento han logrado interactuar o prestar algún servicio a estos usuarios. (Ver anexo 6).

A continuación, se refleja el análisis del proceso, considerando el primer estamento denominado profesionales.

Este estamento en relación con las 3 primeras preguntas, refleja que los entrevistados tienen nociones básicas frente a los conceptos de discapacidad auditiva y sordera, pues manifiestan que la primera es la “dificultad para escuchar, o que tiene relación con el funcionamiento del oído” (Ver anexo 6), y efectivamente, desde la conceptualización teórica, la discapacidad auditiva se entiende en este proyecto como “la incapacidad para recibir adecuadamente los estímulos auditivos del medio ambiente. Desde el punto de vista médico-fisiológico, la pérdida auditiva consiste en la disminución de la capacidad de oír; la persona afectada no sólo no escucha menos, sino que percibe el sonido de forma irregular y distorsionada” (Mondragón, 2010, p.16), generando dificultad para participar en actividades de la vida cotidiana, en donde tenga que percibir a través de la audición. Así mismo, sobre el concepto de sordera los entrevistado de estamento profesionales lo asocian como la acción de “no escuchar nada y/o la pérdida total de la audición” (Ver anexo 6), en efecto la sordera básicamente es aquella que se da cuando la persona no tiene audición y es la visión, la que se convierte en el principal conector con el mundo y canal de comunicación (Fernández y Venteo, 2004, p.38).

Sin embargo, al visualizar lo comprendido por el concepto de hipoacusia, se identifica que el concepto no es muy claro, y por ende las respuestas divagan desde lo supuesto, de manera que se aclara que la hipoacusia es la situación en la que se presenta pérdida o algún tipo de dificultad auditiva, en donde con prótesis o sin ella el sujeto logra una audición funcional para la vida diaria (Fernández y Venteo, 2004, p.38).

Por otro lado, al conocer la percepción que tienen los funcionarios sobre la cantidad de estudiantes con discapacidad auditiva que hay en la universidad, se observa que tanto en el estamento profesionales como en estamento técnicos, no hay una claridad frente a la cantidad de los estudiantes con discapacidad auditiva en la universidad, esto influye en la medida que, al no tener un promedio claro de la población con la que cuenta la comunidad Tadeista, las estrategias a implementar o posibles proyectos de mejora en la biblioteca, no tengan una proyección clara que se acerque a la realidad, y dos, no le permite a la biblioteca identificar posibles necesidades que surgen frente al acceso a la información por parte de los usuarios con discapacidad auditiva.

La última pregunta diseñada para esta categoría, se refiere a si en algún momento los funcionarios han logrado interactuar o prestar algún servicio a usuarios con discapacidad auditiva, a lo que, de 8 entrevistados de estamento profesionales, 4 responden que sí, y a partir de las respuestas suministradas se infiere que es a la misma persona, los otros 4 entrevistados responden que no, y los 4 entrevistados de estamento técnicos respondieron que sí. Esta información arroja un indicativo clave para el desarrollo de este proyecto, puesto que, a través de la percepción de los entrevistados de los estamentos de análisis, se infiere que: efectivamente hay ingreso de usuarios con discapacidad auditiva a la biblioteca, ya que quien percibe su ingreso son los funcionarios de estamento técnicos, que están encargados de la seguridad e ingreso a los diferentes pisos de la biblioteca, pasando por un primer filtro de registro, sin embargo surge la siguiente pregunta: si hay ingreso de usuarios con

discapacidad auditiva a la biblioteca, ¿por qué los funcionarios que hacen parte de estamentos profesionales no han tenido contacto con ellos en el servicio bibliotecario?

Esta información permite conocer la importancia de comprender los términos y conceptos sobre la población a la cual se piensa dirigir los servicios bibliotecarios, en este caso, los estudiantes con discapacidad auditiva, ya que esto permitirá identificar las características esenciales de la discapacidad, reconociendo sus tipos y su funcionamiento, pero esto no indica que deba quedarse en sólo en la conceptualización de los términos, sino también, comprender que la discapacidad auditiva, adopta el modelo socio antropológico del Sordo, donde se reconocen como miembros de una comunidad lingüística minoritaria, sujetos de capacidades y se declara la Lengua de Señas como primera lengua.

## **5.2 Categoría: Servicios bibliotecarios**

El análisis de esta categoría se realiza a partir de 6 preguntas que evidencian el cómo los funcionarios de la biblioteca de la U. J.T.L. prestan el servicio bibliotecario a PcD auditiva. (Ver anexo 7).

Es por esto que se formulan preguntas de acción que se refieren a actividades, actitudes o decisiones tomadas en el pasado de los entrevistados en relación con el servicio bibliotecario que se le ha prestado a las PcD auditiva, ya que sus respuestas permiten al investigador conocer: si los entrevistados de estamentos profesionales y estamentos técnicos han recibido algún tipo de capacitación que le permita reconocer y atender de manera eficaz a esta población, y en dado caso de haber brindado un servicio a una PcD auditiva, describir su experiencia, comentando cuál fue la mayor dificultad en dicha acción, para llegar después a realizar una autoevaluación frente a la calidad del servicio ofrecido, teniendo en cuenta si el motivo por el que se dirigió la persona con discapacidad auditiva al establecimiento fue resuelto.

De acuerdo a estos planteamientos y los resultados obtenidos dentro del estamento profesionales refleja que solo 3 personas (E2, E3 y E4), han tenido un asesoramiento por parte del INSOR, gracias a que están realizando el programa de “Biblioteca inclusiva”, mientras que el resto de funcionarios que atiende de primera mano a los usuarios no han recibido capacitaciones para este tipo de prestación de servicios, por otra parte en el estamento técnicos solo una persona (E11) ha recibido capacitación por parte de la empresa de vigilancia. Cabe resaltar que 3 entrevistados de estamento profesionales no han tenido contacto con esta población, por ende, no aplican para contestar las demás preguntas de la categoría, de manera que 8 de 9 personas de los dos estamentos manifestaron las dificultades y preocupaciones al asumir este servicio y que a nivel general les provoca un estado de frustración, por la complejidad que se tenía para comunicarse con la persona Sorda o darse a entender, además, como lo manifiesta uno de los entrevistados de estamento profesionales, en el sentido de que esta problemática radica en los “bajos conocimientos” (E2) que se tienen acerca de esta población, lo cual conlleva a considerar el planteamiento de Holguín (2007), en donde considera que la biblioteca debe tener un conocimiento previo de las particularidades de la población que va a acceder a los diferentes tipos de servicios que la biblioteca ofrece con el fin de denotar los recursos pertinentes para la atención a todo tipo de usuarios que allí ingresan, es por esto que se debe mirar el perfil profesional del personal que allí ejerce y las competencias con las que este cuente, para así saber si está capacitado o no para suplir las necesidades para atender a la población.

Lo cual conlleva a analizar las 2 siguientes preguntas en relación a la calidad del servicio ofrecido, realizando una autoevaluación en una escala de 1 a 5 donde el mejor servicio brindado es 5, partiendo si el motivo de consulta fue resuelto, para lo cual hay que tener en cuenta que 3 personas de estamento profesionales y 1 persona del estamento técnicos no aplican para contestar las anteriores formulaciones. Ahora bien, en el momento de examinar las respuestas se observa que solo 1 de los

entrevistados (E7) de estamento técnicos es coherente y concuerda el puntaje de su calificación, con la pregunta anterior la cual era ¿El motivo por el cual la persona se dirigió a la biblioteca fue resuelto? exponiendo que si resolvió el motivo por el cual la persona hizo uso de la biblioteca y que por ende su puntuación era de 5, mientras que el restante de las personas entrevistadas tanto de estamento profesionales y técnicos no concuerdan al momento de contrastar las dos respuestas, dejando en evidencia que aunque se haya logrado prestar el servicio con gran dificultad se obtuvieron autoevaluaciones como: “las capacidades que tenemos como biblioteca 0” E1, 2, porque no estamos preparados para atender usuarios con discapacidad”, además de tener entre otros resultados de estamento profesionales puntajes de 0 a 3, justificando que como biblioteca desconocen la LSC o la falta de apoyos. De allí, Holguín (2007) resalta que la calidad del servicio brindado al usuario se mide con las dotaciones y capacidades de la biblioteca para suplir las necesidades de la persona que se dirige al establecimiento.

Por consiguiente, es pertinente adoptar dentro de la ruta de acceso a la información que desarrolla esta investigación una guía en la que se oriente a los funcionarios el proceso de prestación de servicios que se tiene con las personas con discapacidad auditiva, en donde se trabaje el reconocimiento y particularidades de esta población, bajo un enfoque de derechos en el cual se basa este proyecto.

### **5.3 Categoría: Acceso a la información**

Para dar respuesta a esta categoría se formularon una serie de preguntas sobre herramientas o apoyos que permiten el acceso de PcD auditiva a la información. (Ver anexo 8).

En relación con la primera pregunta se puede identificar que 9 de los funcionarios entrevistados entre estamento profesionales y estamentos técnicos, conocen por lo menos una herramienta o apoyo que le permite brindar un mejor servicio a los usuarios con discapacidad auditiva, algunos de los que

nombran son: la Lengua de Señas Colombiana (LSC), capacitaciones, intérpretes, audífonos o implantes, sin embargo, estos dos últimos si bien son un instrumento que permiten mejorar la comunicación entre un Sordo y un oyente, es un apoyo netamente de la persona quién lo usa, por ende, no son apoyos que le permiten al funcionario brindar un mejor servicio. Por otro lado, 2 de los funcionarios de estamentos profesionales y 1 uno de estamentos técnicos, manifestaron no conocer ninguna herramienta o apoyo que le permita brindar un mejor servicio a las personas con discapacidad auditiva. Lo que da paso a indagar, si en el momento que brindaron un servicio bibliotecario, los funcionarios contaron con herramientas que le permitieran a la PcD auditiva acceder a la información, a lo que los entrevistado de estamento profesional respondieron que no, sin embargo, manifiestan que en el momento en que se llegó a entablar un diálogo con una estudiante sorda, estaba el intérprete, quién fue el mediador de la comunicación en ese momento, a pesar de ello, 2 de los entrevistados de estamentos técnicos, menciona que si bien no contaban en ese momento con apoyos definidos, utilizaron señas comunes, imágenes o gráficas en el computador, lo que para los investigadores significa claramente la existencia de una necesidad que debe ser abordada y orientada para lograr el acceso a la información. Como respuesta a lo anterior, los investigadores formulan 2 preguntas tamiz, que actúan como filtro, para identificar si los entrevistados de estamentos profesionales y técnicos conocen la Lengua de Señas Colombiana y si les gustaría aprenderla, ya que las respuestas dan un indicativo de la relación entre el discurso y la toma de decisión para emprender procesos de inclusión en la biblioteca, a lo que solo 1 entrevistado de los dos estamentos respondió que no le gustaría aprenderla, a menos de ser un requerimiento, además, se pudo percibir, que en su gran mayoría se conoce la existencia de una lengua que utiliza la comunidad Sorda, sin embargo no tienen los conocimientos básicos sobre la LSC, su configuración y demás factores que la caracterizan, de manera que este será un tema importante para el desarrollo de la guía del presente proyecto, ya que



uno de sus propósitos es orientar y direccionar los apoyos o estrategias para que el usuario con discapacidad auditiva acceda de manera oportuna a la información, apuntando a la autonomía y a la calidad de vida del sujeto.

Por último, se generan 2 preguntas de opinión que sirven para indagar lo que el entrevistado piensa sobre si las PcD auditiva deben acudir a universidades especializadas o a universidades comunes y si considera que existe una dificultad comunicativa al brindar un servicio bibliotecario a una PcD auditiva. Frente a estas preguntas los entrevistados de estamento profesionales responden que las PcD auditiva deben acudir efectivamente a universidades comunes, y este es un gran indicativo de que se está asumiendo desde el discurso el proceso de inclusión, lo cual es positivo y va en línea con el desarrollo de este proyecto, sin embargo, al abordar la última pregunta, 7 entrevistados de estamento profesionales, indican que sí hay una dificultad comunicativa, lo cual se infiere que es debido al desconocimiento ya sea del funcionamiento e instauración de apoyos o herramientas que permitan el acceso a la información de las PcD auditiva; 1 entrevistado de estamento profesionales menciona que “(...) no existe una dificultad comunicativa porque pese a la discapacidad de la persona, hay otras herramientas con las cuales el usuario con discapacidad auditiva puede acudir a los servicios de biblioteca (...)” (E6, 2019), frente a eso, se puede concluir que en efecto es el contexto quien coloca barreras para el acceso, lo cual hace reflexionar y pensar en el cómo puede ser la biblioteca de la universidad J.T.L garante del derecho al acceso a la información, también conocido como “derecho a saber”, partiendo desde la premisa de que es un “derecho fundamental reconocido por la legislación colombiana, por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos y por varios países del mundo. Derecho que debe garantizarse en países democráticos porque permite que los ciudadanos conozcan cómo se manejan los recursos, cómo se acceden a los servicios tanto públicos como privados, a qué

tienen derecho, y, ayuda a que puedan estar mejor informados para tomar mejores decisiones"(ABC, 2017).

## **Capítulo 6.**

Este capítulo se desarrolla a través de la presentación de una guía elaborada por los investigadores, con el fin de orientar a los funcionarios y establecer los apoyos que permiten que los estudiantes Sordos accedan a los servicios de la Biblioteca General de la Universidad Jorge Tadeo Lozano.

Cabe resaltar que se decide elaborar una guía, ya que esta se comprende como el documento que “orienta y establece pautas para desarrollar una o más actividades de un proceso o procedimiento” (D RAE), por tanto, dentro de su contenido, se podrá observar un recorrido conceptual claro y concreto de los elementos importantes que deben conocer los funcionarios para brindar un servicio de calidad a los usuarios Sordos.

Se define la ruta que garantiza el acceso de los estudiantes con discapacidad auditiva a la biblioteca, se comprenden los apoyos que debe utilizar e implementar para garantizar el acceso a la información de los estudiantes con discapacidad auditiva a los servicios de la biblioteca de la U. J.T.L. Por último, se puede visualizar la planeación de 3 actividades dinámicas para ejecutar con los funcionarios.

ORIENTACIONES PARA FUNCIONARIOS QUE ATIENDEN  
A LOS ESTUDIANTES CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN  
LA BIBLIOTECA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD JORGE  
TADEO LOZANO PARA GARANTIZAR QUE TENGAN  
ACCESO A LOS SERVICIOS

# INCLUSIÓN DE PCD AUDITIVA EN LA BIBLIOTECA DE U TADEO

LAURA BARRERA  
ALEJANDRA GARCÍA

# TABLA DE CONTENIDO

Introducción.

Propósito 1.

Ruta.

Propósito 2.

Derechos de las PcD.

Enfoque Biopsicosocial de la discapacidad.

Modelo socio antropológico del Sordo.

Discapacidad auditiva y sus clases.

Servicios bibliotecarios en relación con el acceso a la información.

Propósito 3.

¿Qué son barreras?

Tipos de barreras.

¿Que son apoyos?

Tipos de apoyos.

¿Cuáles pueden ser los apoyos que permiten que la población con discapacidad auditiva acceda a los servicios de la biblioteca general?de la U.

Tadeo?

Cronograma de talleres.

Taller 1.

Taller 2.

Taller 3.

Referencias.



# ÍNDICE DE SIGLAS

PCD

Persona con  
discapacidad

LSC

Lengua de Señas  
Colombiana

U. J.T.L

Universidad Jorge  
Tadeo Lozano

INSOR

Instituto Nacional  
para Sordos

"Cabe señalar que la literatura especializada denomina Sordo con mayúscula a aquel grupo que ha desarrollado una identidad sorda y es poseedor de esta cultura. Aunque no es una categoría esencial, hoy en día está siendo muy utilizada como una manera de fortalecer el concepto de Sordos como personas diferentes y no deficientes, por lo que de aquí en adelante nos referiremos a Sordos para referirnos a esta población".

Paz y Salamanca (2009)

# INTRODUCCIÓN

Inclusión de PcD auditiva en la biblioteca de la U Tadeo, surge como una herramienta para orientar a los funcionarios que atienden a los estudiantes con discapacidad auditiva en la biblioteca General de la Universidad Jorge Tadeo Lozano para garantizar que tengan acceso a los servicios bibliotecarios respondiendo de manera oportuna y eficaz a las necesidades propias de esta población, brindando una experiencia significativa a sus estudiantes desde el marco de inclusión, además de ser un valor agregado a su gestión para convertirse en una Biblioteca semi-pública que permita el acceso a niños, niñas, jóvenes o adultos sin importar sus características. La guía se divide en tres grandes propósitos, los cuáles se abordan desde el reconocimiento a la diversidad de la comunidad Tadeista, entendiendo a las PcD auditiva como miembros de una comunidad minoritaria desde el modelo socio antropológico del Sordo, además de visibilizar algunos apoyos para la atención de PcD auditiva, con el fin, que la biblioteca como institución se equipare con una serie de estrategias para la atención de sus estudiantes con discapacidad auditiva.

# PROPÓSITO

## 1

Establecer la ruta que garantice el acceso a la información de los estudiantes con discapacidad auditiva a los servicios de la Biblioteca General de la Universidad Jorge Tadeo Lozano.



# ruta

1

Caracterizar a los estudiantes con discapacidad auditiva, con el fin de identificar sus particularidades.

2

Orientar a los funcionarios de la biblioteca en relación al servicio dirigido a personas con discapacidad.

3

Definir los apoyos pertinentes de acuerdo a las características propias de los estudiantes, identificadas en la caracterización inicial.

# PROPÓSITO

## 2

Orientar a los funcionarios de la Biblioteca de la Universidad Jorge Tadeo Lozano para garantizar el acceso a la información y la prestación de servicios de los estudiantes con discapacidad auditiva de la Universidad de la Jorge Tadeo Lozano.

# DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

## CONVENCIÓN INTERNACIONAL SOBRE LOS DERECHOS DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD

Ley 1346 (2009). Medio por  
la cual se aprueba la  
Convención en Colombia.

Es un instrumento internacional de las naciones  
unidas, creado para proteger los derechos y la  
dignidad de las personas con discapacidad.

### OBJETIVO:

- Promover
- Proteger
- Asegurar

El goce pleno y en  
condiciones de igualdad de  
todos los derechos  
humanos.

### PRINCIPIOS:

1. No discriminación.
2. Inclusión plena y efectiva en la sociedad.
3. Respeto y aceptación por la diferencia.
4. Igualdad de oportunidades.
5. Accesibilidad.
6. Igualdad de género.
7. Derechos de los niños y niñas.

### CONTEMPLA:

- Ajustes razonables.
- Accesibilidad.
- Participación.
- Derecho a la educación.
- Situaciones de riesgo y emergencias.
- Independencia.
- Derecho a formar una familia.
- Derecho al trabajo.
- Derecho a la salud.

# ENFOQUE BIOPSIICOSOCIAL DE LA DISCAPACIDAD

La organización mundial de la salud (2011),  
menciona como principales agentes a:

- La persona con discapacidad
  - La familia
  - La comunidad
- Como resultado de las  
interacciones del ambiente  
físico y social.



## CONTEMPLA:

- Aspectos de la  
persona  
enfocados en:




Se reconoce que la persona con discapacidad es un sujeto con diversas habilidades y potencialidades que contribuyen a su desarrollo afectivo, cognitivo, cultural y social, las cuales mejoran su calidad de vida, gracias al empoderamiento y participación plena de todos los agentes.

SE PLANTEA LA DISCAPACIDAD NO COMO LA LIMITACIÓN QUE  
PRESENTA UN SUJETO PARA LOGRAR UNA PARTICIPACIÓN,  
SINO QUE ESTÁ CENTRADA EN LAS NECESIDADES DE APOYOS Y  
ASPECTOS CONTEXTUALES QUE REQUIEREN DE UNA  
ADAPTACIÓN.

## CARACTERÍSTICAS:

Impacta en aspectos educativos, los cuales buscan brindar servicios accesibles en igualdad de condiciones, por medio del trabajo en red puesto que permite ejecutar acciones coordinadas y sistemáticas con los agentes. Además promueve la protección social para responder a las necesidades sociales y económicas de la persona con discapacidad ya sean a nivel social, cultural o laboral (OMS, 2017).

# MODELO SOCIO ANTROPOLÓGICO DEL SORDO



The diagram features a central light blue circle containing a stylized white icon of a person with a raised arm. Ten light blue lines radiate from this central circle towards the surrounding text blocks, which are arranged in a circular pattern. The background is a solid light blue color.

Se reconoce al Sordo como personas que es partícipe de una comunidad, con características propias y una forma de vida particular.

Desde una perspectiva sociocultural se reconoce la Lengua de Señas como la lengua materna de la comunidad Sorda.

Tienen una serie de factores culturales que caracterizan a esta población ya sea por sus conocimientos, ideas o tradiciones.

La persona Sorda debe estar y participar con otros sujetos que poseen sus mismas particularidades, generando a nivel colectivo una serie de valores y creencias que los identifica.

Se reconoce al sujeto desde sus capacidades y habilidades que le permite desenvolverse de manera autónoma y productiva a lo largo de su vida.

# DISCAPACIDAD AUDITIVA Y SUS CLASES

La discapacidad auditiva según la OMS se presenta al momento de manifestar trastornos o disminuciones en el funcionamiento auditivo.

Desde el punto de vista médico-fisiológico la pérdida auditiva consiste en la disminución de la capacidad de oír; la persona afectada no sólo escucha menos, sino que percibe el sonido de forma irregular y distorsionada (Mondragón, 2010, p.16).

## CLASES

En el ámbito educativo se suele clasificar en dos categorías más amplias (Fernández y Venteo, 2004, p. 32 -38).

### HIPOACUSIA

Aquella en la que se presenta pérdida o algún tipo de dificultad auditiva, en donde con prótesis o sin ella el sujeto logra una audición funcional para la vida diaria.

### SORDERA

Básicamente se da cuando la persona no tiene audición, convirtiéndose así la visión en el principal conector con el mundo y canal de comunicación.



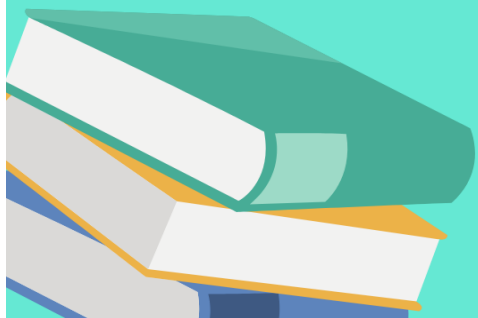
Esta clasificación va en relación con la pérdida de los grados de la audición que se lleva a cabo mediante la audiometría, la cual es medida por decibelios (dB) a partir del umbral de audición.

- Normal 0-20 dB.
- Leve 21-40 dB.
- Media 41-70 dB.
- Severa 71-90 dB.
- Profunda 91-120 dB.
- Cofosis más de 120 dB.



## SERVICIOS BIBLIOTECARIOS EN RELACIÓN CON EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Para la prestación de un servicio bibliotecario veraz requiere que la biblioteca tenga conocimiento del tipo de usuarios a los cuales va a atender, esto implica reconocer las particularidades y necesidades que presente el sujeto, por lo cual el personal debe estar capacitado para dar respuesta a dichos requerimientos y contar con material oportuno para la solicitud presentada. Por lo tanto, la gestión de calidad en estos escenarios van ligados a las dotaciones que se tienen para cubrir las necesidades del público, de manera que la biblioteca debe contar con herramientas o apoyos que le permitan a la PcD auditiva acceder a la información, eliminando así cualquier tipo de barrera que impida su participación plena, puesto que es un derecho fundamental, que ha sido reconocido por la legislación colombiana y por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (ABC, 2017). por lo cual se deben brindar los servicios de manera “imparcial, equitativa y sin distinción alguna” (Holguín, 2007 p. 19).



# PROPÓSITO

## 3

Definir los apoyos que permitan que  
la población con discapacidad  
auditiva acceda a los servicios de la  
Biblioteca General de la Universidad  
Jorge Tadeo Lozano



## ¿QUÉ SON BARRERAS?

El concepto de barreras se define como “todas aquellas limitaciones del sistema educativo que impiden el aprendizaje y la participación de los estudiantes y que, por tanto, no permiten ni fomentan una educación de calidad” (Marulanda y cols., 2013, pp. 15 y ss. y Booth y O’Connor, 2012, citados en MEN, 2017).

## TIPOS DE BARRERAS

A nivel general las barreras se pueden clasificar en diversos tipos, sin embargo se distinguen principalmente las siguientes:



***Barreras relacionadas con el desconocimiento de las necesidades de los estudiantes o usuarios:***

Estas se vinculan con las dificultades de los funcionarios o actores de la comunidad educativa para prestar un servicio específico a personas con discapacidad, debido que no saben del tema y desconocen cómo apoyar los procesos de aprendizaje de este colectivo.

## 2

*Barreras actitudinales o relacionadas con falsas creencias sobre la discapacidad:*

Las actitudes de segregación y marginación a los estudiantes o usuarios con discapacidad provienen de ideas erróneas sobre cómo debe darse su proceso educativo o social. También están ancladas en concepciones equivocadas sobre lo que es la discapacidad.

.....

## ¿QUÉ SON APOYOS?

De acuerdo con el Ministerio de Educación Nacional (MEN) los apoyos se definen como “todos aquellos ajustes, adaptaciones, flexibilizaciones, que contribuyen a que un estudiante con discapacidad o dificultad particular cuente con los recursos y las herramientas para acceder a aquellas oportunidades que le permitirán participar y aprender, en el marco de una educación de calidad, acorde con su edad, escolaridad y entorno cultural”. De manera que son los apoyos, los que aportan y contribuyen a que los individuos aumenten su independencia y autonomía, “así como su productividad e integración en la comunidad” (Verdugo, 2002, p. 547; Luckasson y cols., 1992, p. 64), citado por Ministerio de Educación (2017).

## TIPOS DE APOYOS

Los tipos de apoyos, varían en relación a la intensidad y la duración, estos pueden ser de cuatro tipos (Verdugo, 2002):

**Generalizados:** son aquellos que se utilizan todo el tiempo y en distintos contextos. Pueden referirse a prótesis, dispositivos para la movilidad, audífonos, entre otros.



**Extensos:** se refieren a aquellos que se necesitan regularmente, en algunos contextos específicos. Incluyen, por ejemplo, uso de sistemas de comunicación alternativa.

**Limitados:** hacen alusión a recursos que se requieren durante un tiempo específico y ante demandas puntuales. Por ejemplo, el uso de agendas visuales para estudiantes o folletos como apoyos puntuales para reconocer un lugar, sus funciones o sus servicios.



**Intermitentes:** son aquellos recursos esporádicos que se usan en momentos puntuales y se caracterizan por ser de corta duración. Pueden ser de alta intensidad en el momento en que se usen, aunque duren poco tiempo. Incluyen, por ejemplo, servicios de intérpretes de modo que se pueda acceder a la información de modo óptimo.

## ¿CUÁLES PUEDEN SER LOS APOYOS QUE PERMITEN QUE LA POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD AUDITIVA ACCEDA A LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA GENERAL DE LA U TADEO?



Capacitar permanentemente a la comunidad educativa en lo relacionado con la atención de estudiantes o usuarios Sordos.

Articular los funcionarios o actores de la comunidad educativa con entidades de otros sectores, para promover la inclusión y la participación en diferentes contextos de la vida social, laboral y cultural.

Señalizar los espacios con los que cuenta la biblioteca; son señaléticas que tenga la información escrita en tinta con su respectiva seña.

Generar adaptaciones en el portal web de la biblioteca, con la descripción en LSC de cada servicio que allí se ofrece.

Solicitar profesionales en educación especial para la elaboración de estrategias de acuerdo a las fortalezas y las limitaciones comunicativas de los usuarios Sordos y las alternativas para potenciarlos.

Solicitar intérpretes competentes en el uso de LSC y con amplios conocimientos sobre el tema específico a tratar en eventos culturales dentro y fuera de la biblioteca.

Utilizar estrategias visuales y concretas para brindar información.

Generar estrategias y escenarios que permitan interacciones efectivas entre las distintas comunidades (estudiantes sordos, oyentes).

Crear escenarios de interacción con participación de modelos lingüísticos de la LSC.

Uso de Aplicación Centro de relevos.

Implementación del sistema closed caption (CC) en las pantallas que brindan información de forma oral.





Gestionar posibles convenios con editoriales para la producción de libros en lectura fácil, preferiblemente en áreas relacionadas a:

Administración de empresa, arquitectura, artes plásticas, biología ambiental, biología marina, ciencia política y gobierno, cine y televisión, comercio internacional y finanzas, comunicación social-periodismo, contaduría pública, derecho, diseño gráfico, diseño industrial, diseño interactivo, diseño y gestión de la moda, economía, estudios literarios y edición, fotografía, historia del arte, ingeniería ambiental, ingeniería de sistemas, ingeniería en automatización, ingeniería de energía, ingeniería industrial, ingeniería química, mercadeo, publicidad y relaciones internacionales.

Que van de acuerdo a las carreras profesionales que ofrece la universidad, lo que apuntaría a tener mayor cobertura de lectores Sordos.



## PARA TENER EN CUENTA ...



Al brindar cualquier servicio bibliotecarios es importante que el funcionario se asegure que el usuario Sordo esté ubicado de frente a él, logrando ver su rostro mientras se comunican.



Tener un orden al dar una información específica al usuario Sordo.



Evitar realizar acciones que impliquen agachar la cabeza o girarse cuando se esta brindando una información.



Asegurarse de que el usuario Sordo ha entendido la información dada, aclare dudas e inquietudes.



Utilizar imágenes reales y concretas para favorecer la apropiación y el reconocimiento de los contextos más próximos.

# CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Nº TALLER

NOMBRE DEL TALLER

FECHA

TALLER 1

DISCAPACIDAD AUDITIVA

02/09/19

TALLER 2

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

06/09/19

TALLER 3

APOYOS PARA LA PRESTACIÓN  
DEL SERVICIO A PCD  
AUDITIVA

09/09/19



# TALLER 1 DISCAPACIDAD AUDITIVA

## DURACIÓN



2 horas

## PERSONAS A CARGO

Laura Barrera  
Alejandra García

## INSTITUCIÓN

Biblioteca General  
de U. J.T.L.



## META

Esta intervención tiene como fin que los funcionarios conozcan los derechos de las personas con discapacidad y las particularidades de la población Sorda.

## TEMAS

- Derechos de las personas con discapacidad.
- Enfoque biopsicosocial de la discapacidad.
- Modelo socio antropológico del Sordo.
- Discapacidad auditiva y clases.

## RECURSOS

- Palabras claves.
- Recipientes.
- 25 Pelotas.
- Sillas.
- Venda.
- Audífonos.
- Cuerda.
- 25 alimentos.
- Lana de 4 colores diferente.
- Hojas.
- Esferos.
- Carteles (Palabra de la teoría ecológica de Bronfenbrenner).

# DESARROLLO DEL TALLER 1

## FASE 1

Para dar inicio al taller se le pide a 5 personas que pasen al frente para así conformar el Grupo A y el restante de integrantes conformen otro equipo de trabajo denotado Grupo B, las 5 personas (Grupo A) se deben retirar del otro grupo (Grupo B) a tal distancia que no puedan ver ni escuchar lo que en este espacio se esté haciendo.

**Instrucciones para el Grupo B:** En esta dinámica el Grupo B debe estar ubicado en mesa redonda, para después pasar una serie de palabras (las palabras más relevantes tratadas en la Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad) y conforme a estas deberán observar y analizar lo realizado por el Grupo A, para luego discutir de manera objetiva lo presenciado al finalizar el taller 1.

**Instrucciones para el Grupo A:** Mientras las 5 personas se encuentran retiradas del espacio, la persona encargada debe ubicar un recipiente grande el cual contiene una serie de alimentos como dulces, galletas, ponqués, entre otros, y seguido a este una fila conformada por 5 sillas (Una detrás de la otra).

Al tener los recursos organizados como se mencionó y que el Grupo B conozca las funciones que debe desempeñar, se le pide a las 5 personas que ingresen y que se sienten en la sillas anteriormente predeterminadas, luego la persona encargada tiene que vendar los ojos a la primera persona que se encuentra al frente del recipiente que contiene los alimentos, a la 3 persona se le da unos audífonos y a la 5 persona se le atan las manos, siendo así que los participantes 2 y 4 no tengan ninguna adaptación, luego al costado derecho de cada una de las sillas se colocan 5 pelotas con las cuales el Grupo A tiene que coger y encestar en el recipiente grande donde se encuentra los alimentos, especificando que por cada pelota introducida en el se obtiene uno de los alimentos, y para ello se cuenta con 6 minutos.

El motivo por el cual se da la instrucción después de hacer las adaptaciones a los participantes 1, 3 y 5 es para ejemplificar el cómo se desenvuelven las personas en con discapacidad visual, auditiva y motora.

Por la forma en la que se desarrolla la actividad se puede llegar a predecir que la persona 1 no sabrá dónde están las pelotas y por ende no puede encestar, la persona 3 no comprenderá las instrucciones dadas por la intervención auditiva, lo cual puede que no realice ninguna acción o lo haga por medio de la imitación y la persona 5 presentará gran dificultad al realizar la instrucción, por otro lado las personas 2 y 4 tienen la libertad de realizar la acción sin ninguna restricción o por iniciativa de ellos ayudar a sus compañeros.

## FASE 2

Luego de realizar la fase 1 se le pide al participante número 3 que permanezca en su puesto y a las otras personas del Grupo A que se integren a la mesa redonda, después se le solicita al Grupo B que realicen 4 círculos, cada uno de diferente color alrededor de la persona que se encuentra en el centro del espacio, cabe aclarar que dichos círculos se deben encontrar uno dentro del otro y en su núcleo estar el participante 3 del Grupo A.

Posteriormente, se le da al resto de integrantes del Grupo B 4 carteles, los cuales tienen el título de los 4 componentes principales (Microsistema, mesosistema, exosistema y macrosistema) de la teoría Ecológica de los Sistemas de Urie Bronfenbrenne, ubicando cada uno de ellos en uno de los círculos, dependiendo a lo que consideran los funcionarios.

Después las personas encargadas tienen que realizar la explicación de esta teoría en relación con la persona con discapacidad, bajo el enfoque biopsicosocial y el modelo socio antropológico del Sordo, puesto que se analiza bajo este modelo, teniendo en cuenta que en este caso la persona que se encuentra en el núcleo de los círculos representa específicamente a un Sordo.

## FASE 3

Se debe repartir al Grupo B un papel por cada uno de los integrantes, en donde se tiene que escribir qué particularidad creen los funcionarios que tienen las personas con discapacidad auditiva, luego la persona 3 del Grupo A compartirá su experiencia y a continuación consolidar entre los presentes que es discapacidad auditiva y sus clases.

Posteriormente, como cierre al taller se escucha la intervención del Grupo B discutiendo acerca del cómo se abordan las palabras brindadas en la primera fase. para luego formular una reflexión orientada por las personas a cargo.



# TALLER 2

## SERVICIOS BIBLIOTECARIOS



### DURACIÓN

2 horas

### PERSONAS A CARGO

Laura Barrera  
Alejandra García

### INSTITUCIÓN

Biblioteca General  
de U. J.T.L.



### META

Esta intervención tiene como fin que los funcionarios identifiquen la importancia de eliminar las barreras para que la persona Sorda acceda a la información.

### TEMAS

- Servicios bibliotecarios en relación con el acceso a la información.
- Barreras.

### RECURSOS

- Fichas.
- Tablero.
- Marcador.
- Hojas.
- Esferos.
- Solicitud de consulta.

## DESARROLLO DEL TALLER 2

Para dar continuidad a los talleres, los funcionarios deben realizar una recopilación de los temas abordados en las dinámicas pasadas de manera oral.

### FASE 1

Las 2 personas encargadas para el desarrollo de esta dinámica tendrán asignado el número 1 o 2 en su pecho para la asignación de los equipos de trabajo.

**Instrucción 1:** Se le pide a los funcionarios que se enumeren del 1 al 2 y de acuerdo al número que les correspondió se agrupe con la persona encargada que tengas el mismo número, posteriormente la persona encargada debe ubicar a su equipo en una fila, en donde la primera persona que la conforma este frente al tablero a tal distancia que pueda dibujar en el.

**Instrucción 2:** Se les explica a los participantes que la última persona de la fila tiene que coger una de las fichas donde se encuentra un serie de figura geométricas o imágenes compuestas por estas mismas.

Después de observar la ficha el último participante debe dibujar con el dedo índice su contenido, en la espalda del compañero que se encuentra al frente de él, para que este se la dibuje a su otro compañero y así hasta que la primera persona que se encuentra frente al tablero dibuje lo interpretado, esta acción se repite aumentando el grado de complejidad de las fichas.

## FASE 2

Al finalizar la dinámica anterior, se conforma una mesa redonda, y se pregunta a los participantes la relación que tiene el ejercicio realizado con la comunicación. Después de compartir sus opiniones, las personas encargadas deben explicar que la dinámica contenía un emisor, un mensaje y un receptor, y que para lograr una comunicación asertiva se requiere de una fluidez y de cerciorarse de que la información no se desvirtué, además de resaltar que para la prestación del servicio que se le vaya a brindar a una persona Sorda requiere de trabajo en equipo, ya que esta atención inicia desde el momento que la persona ingresa a la instalación y es recibida o dirigida por vigilantes o recepcionistas, que los remiten a las personas encargadas para resolver su solicitud, con la misma eficacia e igualdad de condiciones a comparación con otros usuarios.



## FASE 3

Para el desarrollo de este ejercicio se invita a una persona Sorda, la cual se le designa un motivo de consulta y solicitudes por requerir en la biblioteca.

Por otra parte, los funcionarios deben asumir su cargo y atender a la persona Sorda, luego de la prestación del servicio se les pide escribir 5 aspectos que requieren para mejorar la atención. dichos aspectos estarán relacionados con apoyos o adaptaciones que se deben implementar.

Por lo tanto, para finalizar se les solicita la indagación de los recursos planteados para abordarlos en el siguiente taller.



# TALLER 3

## APOYOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A PCD AUDITIVA



### DURACIÓN

2 horas

### PERSONAS A CARGO

Laura Barrera  
Alejandra García

### INSTITUCIÓN

Biblioteca General  
de U. J.T.L.



### META

Esta intervención tiene como fin que los funcionarios reconozcan y apliquen de manera asertiva los apoyos que requiera la PcD auditiva, para la prestación de servicios bibliotecarios en la U. J.T.L.

### TEMAS

- Apoyos.
- Tipos de apoyos.
- Apoyos para la prestación de servicios bibliotecarios para la PcD auditiva.

### RECURSOS

- Equipos.
- Presentación power point.
- Lista de palabras de las señas básicas.

## DESARROLLO DEL TALLER 3

Para dar continuidad a los talleres, se les pide a los funcionarios que realicen una recopilación de los temas abordados en las dinámicas pasadas y socialicen lo que consultaron respecto a los apoyos, para luego las personas encargadas explicar de manera oral el cómo se articula y qué tan importante es el conocer las particularidades de la población Sorda frente al servicio que estos ofrecen, resaltando que gracias al reconocimiento de las necesidades de la población se requiere de un equiparamiento, el cual nos lleva a hablar de los apoyos para que la PcD auditiva acceda a la información.

### FASE 1

Seguido a esto se presentan a los participantes por medio de unas diapositivas el contenido del propósito 2 con el cual cuenta esta guía para darles a conocer los apoyos y sus tipos, y cuales de estos son pertinentes abordar para la atención a PcD auditiva.

## FASE 2

Como uno de los apoyos más relevantes a trabajar es la orientación respecto a la LSC, por lo cual se plantea la siguiente intervención para la adquisición de señas básicas que le permitan al funcionario establecer una comunicación directa con la persona Sorda.

Se trabaja la Lengua de señas con una presentación en Power Point, de manera que se requiere de equipos para el desarrollo de esta fase, esta presentación cuenta con hipervínculos, objetivos y las referencias del contenido que allí se maneja, como proceso de orientación y sensibilización.

Por lo cual en una de las primeras páginas se observa un vídeo denominado “El sueño de Pedro”, posteriormente la explicación de que es la Lengua de señas colombiana, lo que nos lleva a abordar como contenido básico el abecedario, por medio de actividades creadas como hipervínculos en Educaplay en donde se jugara un concéntrese (con el abecedario en LSC).

## FASE 3

Para el aprendizaje de las señas básicas para la atención a PcD auditiva la dinámica a desarrollar es presentar a los funcionarios un listado de palabras como por ejemplo: Buenos días, buenas tardes, buenas noches, mucho gusto, gracias, por favor, en donde, cual, libro, computador, Internet, biblioteca, baños, un momento por favor, buscar, investigar, preguntar, entre otras.

**Instrucción:** Se le pide a los funcionarios que realicen una fila mirando todos hacia una misma dirección para jugar teléfono roto, este juego lo abordaremos de tal manera que a la persona a la que se le toque el hombro derecho realice medio giro con el fin de quedar una pareja que en ese momento esté frente a frente, en donde la persona que tocó el hombro realice la seña que en este caso es la persona a cargo, para que sea observada y repetida a la persona que se encuentra en su espalda, este proceso con el fin de que la última persona con ayuda de sus compañeros asocien la seña visualizada con una de las palabras que se encuentra en el listado.

Para finalizar el taller 3 se realizará un respectivo repaso del abecedario con el deletreo o seña de una de las palabras del listado.



Ministerio Educación Nacional. (2017). Orientaciones para la transición educativa de los estudiantes con discapacidad y con capacidades o talentos excepcionales en la educación inicial, básica y media. Recuperado de [https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-360294\\_foto\\_portada.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-360294_foto_portada.pdf).

Ministerio Educación Nacional. (2016). Documento de orientaciones técnicas, administrativas y pedagógicas para la atención educativa a estudiantes con discapacidad en el marco de la educación inclusiva. Bogotá: Ministerio de Educación Nacional - Fundación FES.

Instituto Nacional para Sordos. (2012). Apuntes para atención educativa de la población sorda colombiana. Bogotá: Instituto Nacional para Sordos (INSOR).

Ley 1346 (2009). medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006. Recuperado de [http://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013\\_html/Normas/Ley\\_1346\\_2009.pdf](http://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013_html/Normas/Ley_1346_2009.pdf).

OMS. (2011). Implementación del modelo biopsicosocial para la atención de personas con discapacidad a nivel nacional. Recuperado de [https://www.paho.org/els/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=1544-implementacion-del-modelo-biopsicosocial-para-la-atencion-integral-de-las-personas-con-discapaci-1&category\\_slug=publicaciones-destacadas&Itemid=364](https://www.paho.org/els/index.php?option=com_docman&view=download&alias=1544-implementacion-del-modelo-biopsicosocial-para-la-atencion-integral-de-las-personas-con-discapaci-1&category_slug=publicaciones-destacadas&Itemid=364).

Paz, V., y Salucci, M. (2009). Elementos de la cultura sorda: una base para el curriculum intercultural. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2431/243116377002.pdf>.

Mondragon, V. (2010). Discapacidad auditiva: Guía didáctica para la inclusión en educación inicial y básica. Recuperado de [https://www.educacionespecial.sep.gob.mx/2016/pdf/discapacidad/Documentos/Atencion\\_educativa/Auditiva/3discapacidad\\_auditiva.pdf](https://www.educacionespecial.sep.gob.mx/2016/pdf/discapacidad/Documentos/Atencion_educativa/Auditiva/3discapacidad_auditiva.pdf)

Fernández, M y Pertuza, E. (2004). El valor de la mirada: sordera y educación. Barcelona, España, Edicions de la universitat de Barcelona

ABC. (2017). ABC del Acceso a la Información. Recuperado de <https://masinformacionmasderechos.co/abc-del-acceso-a-la-informacion/>

Holguín, P. (2007). Los significados de la biblioteca pública para los jóvenes sordos. Recuperado de [https://cultura-sorda.org/wp-content/uploads/2015/03/Tesis-Mejia\\_biblioteca\\_sordos\\_2008.pdf](https://cultura-sorda.org/wp-content/uploads/2015/03/Tesis-Mejia_biblioteca_sordos_2008.pdf)

Paz, M., y Salamanca, M. (2009). Elementos de la cultura Sorda: Una base para el currículum intercultural. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2431/243116377002.pdf>.

Copyright © 2019 por Laura Carolina Barrera Malaver y María Alejandra García Torres  
Todos los derechos reservados

Fundación Universitaria Los Libertadores  
Laura Carolina Barrera Malaver  
María Alejandra García Torres  
2019



## Capítulo 7.

### 7.1 Conclusiones

En relación al proyecto de investigación se generan las siguientes conclusiones:

- Es importante que la universidad Jorge Tadeo Lozano, verifique la información que suministran sus estudiantes en el registro de matrícula, ya que como se mencionó a lo largo del proyecto de investigación, la biblioteca suministró a los investigadores un consolidado donde se registran 19 personas con discapacidad auditiva, sin embargo, al hacer contacto con estos estudiantes, se evidencia que 5 de los estudiantes que allí figuran como estudiantes con discapacidad auditiva en realidad no tienen ningún tipo de discapacidad. En relación a lo anterior, se identifica que hay 4 estudiantes de la universidad Jorge Tadeo Lozano con hipoacusia, y 1 estudiante Sorda, sin embargo, durante el desarrollo de la investigación, no fue posible contactar a esta persona.
- Desde la mirada de los investigadores, se puede concluir, que, si bien no se registra un gran número de población Sorda en la universidad, es importante que se siga con los procesos de inclusión, ya que no hay que esperar que lleguen los usuarios para pensar en estrategias que permitan su acceso, por el contrario, se debe estar preparados desde ya, equiparados con una serie de apoyos que los posicionen como una entidad educativa garante de los derechos de las personas con discapacidad auditiva, además de ser un valor agregado a su gestión como biblioteca semi pública.
- Se identifica que los funcionarios de la biblioteca, deben ser orientados en los procesos de inclusión, para que puedan tener todas las herramientas, tanto de conocimiento, como físicas para brindar un mejor servicio bibliotecario a las PcD auditiva, permitiendo el acceso a la información.

Por último, para dar respuesta a la pregunta de investigación ¿Cuáles son los aspectos que debe contemplar la ruta que garantice el acceso a la información de los estudiantes con discapacidad auditiva a los servicios de la Biblioteca General de la Universidad Jorge Tadeo Lozano?, es preciso mencionar que los aspectos fundamentales que debe tener la ruta son la caracterización de los estudiantes con discapacidad auditiva, la orientación a los funcionarios en relación a la atención y los servicios que se le prestan a los estudiantes y la acción de definir los apoyos correspondientes para garantizar el acceso a la información.

Es importante comprender, que la atención y el servicio no es diferente para las personas con o sin discapacidad auditiva, sino que es necesario identificar las particularidades de la persona (en este caso con discapacidad auditiva) para contar y suministrar los apoyos necesarios, para ser garantes de sus derechos, en igualdad de condiciones.

## **7.2 Recomendaciones**

En relación al proyecto de investigación se generan las siguientes recomendaciones a la biblioteca de la Universidad Jorge Tadeo Lozano:

- Realizar de forma constante capacitaciones a los funcionarios de la biblioteca sobre los procesos de inclusión, para seguir un hilo conductor que se vea reflejado en la acción y el quehacer de todos los funcionarios.
- Brindar capacitaciones a los usuarios en general, sobre la discapacidad auditiva, generando un reconocimiento de la historia, la lengua, las costumbres de la comunidad Sorda.
- Considerar la figura del educador especial en el contexto de la biblioteca, ya que es el profesional que cuenta con el saber disciplinar para abordar los procesos de inclusión desde todas sus dimensiones, además de ser, quién define los ajustes razonables que se requieren

para el acceso de personas con discapacidad, creando estrategias para lograr estos objetivos en conjunto con los profesionales de la biblioteca.

- Gestionar posibles convenios con editoriales para la producción de libros en lectura fácil, preferiblemente en áreas relacionadas a las carreras profesionales que ofrece la universidad, lo que apuntaría a tener mayor cobertura de lectores.
- Generar adaptaciones en el portal web de la biblioteca, con la descripción en LSC de cada servicio que allí se ofrece.
- Señalizar los espacios con los que cuenta la biblioteca con señaléticas que tengan la información escrita y con su respectiva seña.
- Continuar los procesos de inclusión con otros tipos de discapacidades, definiendo apoyos y estrategias para que la biblioteca de la Universidad Jorge Tadeo Lozano se convierta en un espacio diseñado y con oportunidades para todos y todas.

## Referencias bibliográficas

- Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. (2019). Página principal. Recuperado de <https://www.utadeo.edu.co/es>
- Constitución Política de Colombia. (1991). Asamblea Nacional Constituyente, Bogotá, Colombia, 6 de Julio de 1991.
- Ley Estatutaria. (2013). Ley general de discapacidad 1618. Recuperado de <file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/LEY%20ESTATUTARIA%201618%20DE%202013.pdf>
- Ministerio de Educación Chile. (2007). Guía de apoyo técnico-pedagógico: Necesidades educativas especiales en el nivel de educación parvulario. Recuperado de <http://especial.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/31/2016/08/GuiaAuditiva.pdf>
- Veinberg, S. (2002). La perspectiva socio antropológica de la sordera. Recuperado de [http://www.sancristobal.amgr.es/signos/wp-content/uploads/2014/10/Veinberg\\_perspectiva\\_socioantropologica\\_Sordera.pdf](http://www.sancristobal.amgr.es/signos/wp-content/uploads/2014/10/Veinberg_perspectiva_socioantropologica_Sordera.pdf)
- Rodríguez, M (2009), Propuesta de servicios de información para los usuarios con limitación visual de la biblioteca de la Universidad Pedagógica Nacional. Recuperado de <https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis283.pdf>
- Torres, S. (2018). Propuesta para el desarrollo de servicios bibliotecarios de las bibliotecas públicas mayores, para niños de 6 a 10 años con Síndrome de Down. Recuperado de <http://repository.lasalle.edu.co/handle/10185/25076>
- Vargas, R. (2015). Aportes al mejoramiento de la atención de la biblioteca del Colegio Filadelfia para Sordos: Servicios bibliotecarios como estrategia visual para educandos sordos. Recuperado de [http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/18253/33082223\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/18253/33082223_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Tipon, M. (2008), Análisis sobre el estado de accesibilidad web en los portales de universidades en Colombia. Recuperado de <http://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0049712.pdf>
- Holguín, P. (2007). Los significados de la biblioteca pública para los jóvenes sordos. Recuperado de [https://cultura-sorda.org/wp-content/uploads/2015/03/Tesis-Mejia\\_biblioteca\\_sordos\\_2008.pdf](https://cultura-sorda.org/wp-content/uploads/2015/03/Tesis-Mejia_biblioteca_sordos_2008.pdf)
- Ministerio de Educación, Política Social y Deporte. (2018) Bibliotecas accesibles para todos: Pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores. Recuperado de <http://www.imsero.es/InterPresent1/groups/imsero/documents/binario/33010bibiotacc2011.pdf>
- Aranda, R. (2013). Dimensiones de la biblioteca pública: inclusión social desde el sistema nacional de bibliotecas en el Perú. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/24413/2/art2.pdf>
- Ferrante, M, (2013). Bibliotecas accesibles para personas con discapacidad visual: Un estudio de caso en la Universidad Nacional de La Plata. Recuperado de <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.820/te.820.pdf>
- Ley 1346 (2009). Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006. Recuperado de [http://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013\\_html/Normas/Ley\\_1346\\_2009.pdf](http://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013_html/Normas/Ley_1346_2009.pdf)
- MINSALUD. (2017). ABECÉ de la discapacidad. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/abece-de-la-discapacidad.pdf>
- OMS. (2011). Implementación del modelo biopsicosocial para la atención de personas con discapacidad a nivel nacional. Recuperado de [https://www.paho.org/els/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=1544-](https://www.paho.org/els/index.php?option=com_docman&view=download&alias=1544-)

implementacion-del-modelo-biopsicosocial-para-la-atencion-integral-de-las-personas-con-discapaci-1&category\_slug=publicaciones-destacadas&Itemid=364

ICBF (2007). Orientaciones pedagógicas para la atención y la promoción de la inclusión de niñas y niños menores de seis años. Recuperado de <https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/cartilla-auditiva-4.pdf>

Paz, V., y Salucci, M. (2009). Elementos de la cultura sorda: una base para el curriculum intercultural. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2431/243116377002.pdf>

ABC. (2017). ABC del Acceso a la Información. Recuperado de <https://masinformacionmasderechos.co/abc-del-acceso-a-la-informacion/>

Defensoría del pueblo. (2017). Ley de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva y visual en las oficinas de atención al público. Recuperado de <http://www.defensoria.org.ar/wp-content/uploads/2016/02/Accesibilidad-para-Personas-con-Discapacidad-Auditiva-y-Visual-en-las-Oficinas-de-Atenci%C3%B3n-al-Pblico.pdf>

Procuraduría General de la Nación. (s, f). La importancia del acceso a la información para la participación ciudadanía. Recuperado de <https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/C4.pdf>

McMillan, J. y Schumacher. (2005). Investigación Educativa, una introducción conceptual. Recuperado de <https://s3.us-east-1.amazonaws.com/learn-us-east-1-prod-fleet01-xythos/5c12b7815ff3c/1525781?response-content-disposition=inline>

Abero, L. (Ed). (2015). Investigación educativa, abriendo puertas al conocimiento. Montevideo, Uruguay: Clacso.

Rodríguez, Gil, J., y García, E. (1999). Metodología de la investigación educativa. Málaga, España: Aljibe.

Latorre, A. (2005). La investigación-acción. Barcelona, España: Graó

López, P. (2004). Población, muestra y muestreo. Recuperado de

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)

Universidad Jorge Tadeo Lozano. (2017). Boletín estadístico 2017. Recuperado de

[https://www.utadeo.edu.co/sites/tadeo/files/node/cifras/field\\_attached\\_file/boletin\\_estadistico\\_-2017-\\_1.pdf](https://www.utadeo.edu.co/sites/tadeo/files/node/cifras/field_attached_file/boletin_estadistico_-2017-_1.pdf)

Hurtado, J. (2000). Metodología de la investigación holística. Caracas, Venezuela: Fundación Sypal.

Cisterna, F. (2005). Categorización y triangulación como proceso de validación del conocimiento de investigación cualitativa. Recuperado de <https://www.redalyc.org/html/299/29900107/>

Fernández, M y Pertuza, E. (2004). *El valor de la mirada: sordera y educación*. Barcelona, España, Edicions de la universitat de Barcelona.

Real Academia Española. (s, f). Documento guía. [Dictionary of the Spanish Language] (22nd ed.). Madrid, Spain: Author.

## Anexos

### Anexo 1



**LOS LIBERTADORES**  
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA

Bogotá, D.C. 19 de octubre de 2018

Señora  
Clandia Becerra

Asunto  
Permiso para adelantar el proyecto de investigación como opción de grado.

Cordial Saludo

Las estudiantes Laura Carolina Barrera Malaver identificada con C.C. 1.000.130.107 y María Alejandra García Torres identificada con C.C. 1.033.786.367 del programa Licenciatura en Educación Especial de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales de la Fundación Universitaria Los Libertadores, solicita de manera atenta su aprobación para llevar a cabo el trabajo de grado "Análisis de experiencias de atención a población con discapacidad en las bibliotecas con inclusión para proyectar una propuesta de atención a la Biblioteca de la Universidad Jorge Tadeo Lozano" (Título sujeto a cambios) que se desarrollará de forma descriptiva.

La presente solicitud se hace desde el contexto del proyecto de investigación como opción de grado, por tanto es de tipo formativo y sin ánimo de lucro, de igual manera se tendrá cautela con el manejo de la información, salvaguardando el buen nombre de la institución y de las personas que hacen parte de ella.

Finalmente, se hará entrega de los resultados de investigación como aporte a la reflexión pedagógica y al compromiso ético y moral con la inclusión de las personas con discapacidad.

Esperamos una pronta respuesta.

Gracias por su atención y colaboración.

Winston Fernando Castellano Cáceres  
Director  
Programa Lic. Educación Especial





## Anexo 2



Bogotá D.C. 27 de noviembre de 2013

Sr. Winston Fernando Castellano Cáceres

Asunto: Permiso para adelantar el proyecto de investigación como opción de grado.

Por medio de la presente autorizamos a las estudiantes Laura Carolina Barrera Malaver identificada con C.C. 1.000.130.107 y María Alejandra García Torres identificada con C.C. 1.033.786.367 del programa de Licenciatura en Educación Especial de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales de la Fundación Universitaria Los Libertadores, a que desarrollen su proyecto de investigación como opción de grado en las instalaciones y el contexto, en términos de servicio al usuario, de la Biblioteca Principal de la Universidad Jorge Tadeo Lozano.

La presente comunicación manifiesta que no existen ni existirán durante el desarrollo de la investigación vínculos contractuales entre las estudiantes y la Universidad, tendrán derechos y deberes de usuarios externos de la Biblioteca, así mismo obtendrán todo el apoyo posible, los recursos físicos y humanos, para que lleven a buen término su proceso investigativo.

Agradecemos el compromiso interinstitucional de entregar los resultados de la investigación a la Universidad con el fin de identificar opciones de mejora a los servicios, procesos y procedimientos de la Biblioteca de la Universidad Jorge Tadeo Lozano.

Agradecemos su atención

Cordialmente

Claudia Virginia Becerra Márquez

Directora del Sistema de Bibliotecas

Universidad Jorge Tadeo Lozano



www.utadco.edu.co  
Personería jurídica  
No. 4537599 Ministerio

Sede Principal  
Carrera 2 No. 68-81  
POB 241 7090  
FAX (61) 2107-4444 Bogotá  
Bogotá D.C. - Colombia

## Anexo 3

CUESTIONARIO A ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO	
<p>El presente cuestionario tiene como propósito realizar una caracterización de los estudiantes con discapacidad auditiva de la Universidad Jorge Tadeo Lozano sobre las barreras de comunicación para el acceso a la Biblioteca de la institución, con el fin de proyectar acciones de mejoramiento.</p> <p>En esta investigación los datos obtenidos proporcionan un insumo importante para definir la ruta que garantice el acceso de los estudiantes con discapacidad auditiva a los servicios de la Biblioteca General de la Universidad Jorge Tadeo Lozano, por tanto es de tipo formativo y sin ánimo de lucro, salvaguardando el buen nombre de la institución y el de cada uno de sus estudiantes.</p>	
<b>CONSENTIMIENTO</b>	Acepta de manera voluntaria los términos anteriormente mencionados: <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span><input type="checkbox"/> SI</span> <span><input type="checkbox"/> NO</span> </div>
<b>NOMBRE DEL ENCUESTADOR</b>	Laura Barrera y Alejandra García
<b>NOMBRE DE ENCUESTADO</b>	
<b>FECHA</b>	
<b>HORA</b>	
<b>LUGAR</b>	

INSTRUCCIONES
<p>Lea cada una de las preguntas del presente instrumento, responda de manera sincera, de acuerdo a su propia experiencia. Diligencie la totalidad de las preguntas. Sus aportes son muy importantes para esta investigación, recuerde que la información es con fines netamente investigativos y sus resultados se manejan con absoluta reserva. En el caso de contar con intérprete, él será el encargado de hacer lectura e interpretación en Lengua de Señas Colombiana (LSC) y será el estudiante encuestado quien marcará la respuesta.</p> <p>(Las palabras resaltadas en color permiten lectura fácil).</p>

I. DATOS PERSONALES	
1. Género: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	2. Edad: _____
3. Programa: _____	4. Semestre actual: _____

II. CARACTERIZACIÓN																					
5. ¿Alguien de su familia tiene discapacidad?  <table border="1"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>Si</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>No</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>No sabe</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>¿Cuál? Hermana y tía</td></tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	No sabe	<input type="checkbox"/>	¿Cuál? Hermana y tía	6. ¿Qué tipo de discapacidad tiene usted?  <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Discapacidad Auditiva</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Discapacidad intelectual</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Discapacidad Visual</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Discapacidad psicosocial</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Discapacidad Física</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Ninguna de las</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Discapacidad Auditiva	<input type="checkbox"/>	Discapacidad intelectual	<input type="checkbox"/>	Discapacidad Visual	<input type="checkbox"/>	Discapacidad psicosocial	<input type="checkbox"/>	Discapacidad Física	<input type="checkbox"/>	Ninguna de las
<input type="checkbox"/>	Si																				
<input type="checkbox"/>	No																				
<input type="checkbox"/>	No sabe																				
<input type="checkbox"/>	¿Cuál? Hermana y tía																				
<input type="checkbox"/>	Discapacidad Auditiva	<input type="checkbox"/>	Discapacidad intelectual																		
<input type="checkbox"/>	Discapacidad Visual	<input type="checkbox"/>	Discapacidad psicosocial																		
<input type="checkbox"/>	Discapacidad Física	<input type="checkbox"/>	Ninguna de las																		

	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> anteriores																								
<b>7. Si tiene discapacidad auditiva, ¿de qué tipo es?</b> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Sordera (Cofosis)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Hipoacusia</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Sordera (Cofosis)	<input type="checkbox"/>	Hipoacusia	<b>8. El origen de su discapacidad es:</b> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Genético</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Adquirido    Edad: _____</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Congénita    Edad: _____</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Genético	<input type="checkbox"/>	Adquirido    Edad: _____	<input type="checkbox"/>	Congénita    Edad: _____														
<input type="checkbox"/>	Sordera (Cofosis)																								
<input type="checkbox"/>	Hipoacusia																								
<input type="checkbox"/>	Genético																								
<input type="checkbox"/>	Adquirido    Edad: _____																								
<input type="checkbox"/>	Congénita    Edad: _____																								
<b>9. Si su respuesta es adquirida, ¿Cómo la adquirió?</b> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Meningitis</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Accidente</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Otra ¿Cuál?</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>No aplica</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Meningitis	<input type="checkbox"/>	Accidente	<input type="checkbox"/>	Otra ¿Cuál?	<input type="checkbox"/>	No aplica	<b>10. Si presenta sordera, ¿El medio por el cual establece comunicación es?</b> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Lengua de Señas Colombiana</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Comunicación escrita</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Lectura de labios</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>No aplica</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Lengua de Señas Colombiana	<input type="checkbox"/>	Comunicación escrita	<input type="checkbox"/>	Lectura de labios	<input type="checkbox"/>	No aplica								
<input type="checkbox"/>	Meningitis																								
<input type="checkbox"/>	Accidente																								
<input type="checkbox"/>	Otra ¿Cuál?																								
<input type="checkbox"/>	No aplica																								
<input type="checkbox"/>	Lengua de Señas Colombiana																								
<input type="checkbox"/>	Comunicación escrita																								
<input type="checkbox"/>	Lectura de labios																								
<input type="checkbox"/>	No aplica																								
<b>11. Si presenta Hipoacusia, ¿Cuál de los 4 niveles presenta en el oído izquierdo?</b> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Leve: Entre 20 y 40 decibeles (dB)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Media: Entre 41 y 70 decibeles (dB)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Severa: Entre 71 y 90 decibeles (dB)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Profunda: Entre 91 y 120 decibeles (dB)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>No presenta</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>No sabe</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Leve: Entre 20 y 40 decibeles (dB)	<input type="checkbox"/>	Media: Entre 41 y 70 decibeles (dB)	<input type="checkbox"/>	Severa: Entre 71 y 90 decibeles (dB)	<input type="checkbox"/>	Profunda: Entre 91 y 120 decibeles (dB)	<input type="checkbox"/>	No presenta	<input type="checkbox"/>	No sabe	<b>12. Si presenta Hipoacusia, ¿Cuál de los 4 niveles presenta en el oído derecho?</b> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Leve: Entre 20 y 40 decibeles (dB)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Media: Entre 41 y 70 decibeles (dB)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Severa: Entre 71 y 90 decibeles (dB)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Profunda: Entre 91 y 120 decibeles (dB)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>No presenta</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>No sabe</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Leve: Entre 20 y 40 decibeles (dB)	<input type="checkbox"/>	Media: Entre 41 y 70 decibeles (dB)	<input type="checkbox"/>	Severa: Entre 71 y 90 decibeles (dB)	<input type="checkbox"/>	Profunda: Entre 91 y 120 decibeles (dB)	<input type="checkbox"/>	No presenta	<input type="checkbox"/>	No sabe
<input type="checkbox"/>	Leve: Entre 20 y 40 decibeles (dB)																								
<input type="checkbox"/>	Media: Entre 41 y 70 decibeles (dB)																								
<input type="checkbox"/>	Severa: Entre 71 y 90 decibeles (dB)																								
<input type="checkbox"/>	Profunda: Entre 91 y 120 decibeles (dB)																								
<input type="checkbox"/>	No presenta																								
<input type="checkbox"/>	No sabe																								
<input type="checkbox"/>	Leve: Entre 20 y 40 decibeles (dB)																								
<input type="checkbox"/>	Media: Entre 41 y 70 decibeles (dB)																								
<input type="checkbox"/>	Severa: Entre 71 y 90 decibeles (dB)																								
<input type="checkbox"/>	Profunda: Entre 91 y 120 decibeles (dB)																								
<input type="checkbox"/>	No presenta																								
<input type="checkbox"/>	No sabe																								
<b>13. ¿Utiliza alguna ayuda o prótesis auditiva en el oído izquierdo?</b> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>No</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Audífono</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Implante coclear</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Otro. ¿Cuál?</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	Audífono	<input type="checkbox"/>	Implante coclear	<input type="checkbox"/>	Otro. ¿Cuál?	<b>14. ¿Utiliza alguna ayuda o prótesis auditiva en el oído derecho?</b> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>No</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Audífono</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Implante coclear</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Otro. ¿Cuál?</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	Audífono	<input type="checkbox"/>	Implante coclear	<input type="checkbox"/>	Otro. ¿Cuál?								
<input type="checkbox"/>	No																								
<input type="checkbox"/>	Audífono																								
<input type="checkbox"/>	Implante coclear																								
<input type="checkbox"/>	Otro. ¿Cuál?																								
<input type="checkbox"/>	No																								
<input type="checkbox"/>	Audífono																								
<input type="checkbox"/>	Implante coclear																								
<input type="checkbox"/>	Otro. ¿Cuál?																								

### PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

**15.** ¿Cómo percibe los servicios que ofrece la biblioteca?

<input type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>	Bueno
<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Malo

**16.** ¿Cómo calificaría su experiencia en la biblioteca?

<input type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>	Bueno
<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Malo

**17.** ¿Cree usted que se genera una buena comunicación con el personal que atiende la biblioteca?

<input type="checkbox"/>	Nunca
<input type="checkbox"/>	A veces
<input type="checkbox"/>	Casi siempre
<input type="checkbox"/>	Siempre

**18.** ¿Qué recursos necesita para acceder a los servicios que ofrece la biblioteca?

<input type="checkbox"/>	Ninguno
<input type="checkbox"/>	Intérprete
<input type="checkbox"/>	Aplicaciones tecnológicas que permitan la comunicación
<input type="checkbox"/>	Libros en lectura fácil
<input type="checkbox"/>	Otros. ¿Cuáles?

**19.** ¿Qué acciones cree usted que aportan a la inclusión de las personas con discapacidad auditiva en la biblioteca general de la Universidad Jorge Tadeo Lozano?

### III. SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

**20.** ¿Con qué frecuencia hace uso de la biblioteca general de la Universidad Jorge Tadeo Lozano?

<input type="checkbox"/>	Casi siempre
<input type="checkbox"/>	Siempre
<input type="checkbox"/>	Casi nunca
<input type="checkbox"/>	Nunca

**21.** ¿Ha interactuado alguna vez con el guarda de seguridad?

<input type="checkbox"/>	Casi siempre
<input type="checkbox"/>	Siempre
<input type="checkbox"/>	Casi nunca
<input type="checkbox"/>	Nunca

**22.** ¿Los motivos por los cuales usted va a la biblioteca (consultas, préstamos) son resueltos?

<input type="checkbox"/>	Casi siempre
<input type="checkbox"/>	Siempre
<input type="checkbox"/>	Casi nunca

**23.** ¿Sabe usted si la biblioteca cuenta con dotación o recursos pertinentes para atender a la población con discapacidad auditiva?

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	¿Cuáles?
<input type="checkbox"/>	No
<input type="checkbox"/>	No sabe

<input type="checkbox"/> Nunca	
<b>24.</b> ¿Qué expectativas tiene usted acerca del cómo se debe llevar a cabo el servicio en la biblioteca?	<b>25.</b> ¿Usted qué considera que puede llegar a motivar su participación en la biblioteca?

**Anexo 4**

<b>ENTREVISTA A FUNCIONARIOS DE LA BIBLIOTECA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO</b>	
<p>La presente entrevista tiene como propósito identificar la percepción de los profesionales de la biblioteca de la Universidad Jorge Tadeo Lozano sobre las barreras de comunicación para el acceso a la Biblioteca de la institución, con el fin de proyectar acciones de mejoramiento.</p> <p>En esta investigación los datos obtenidos proporcionan un insumo importante para definir la ruta que garantice el acceso de los estudiantes con discapacidad auditiva a los servicios de la Biblioteca General de la Universidad Jorge Tadeo Lozano, por tanto, es de tipo formativo y sin ánimo de lucro, salvaguardando el buen nombre de la institución y el de cada uno de sus funcionarios.</p>	
<b>CONSENTIMIENTO</b>	Acepta de manera voluntaria los términos anteriormente mencionados: <div style="display: flex; justify-content: center; gap: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 10px;">SI</div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 10px;">NO</div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> </div>
<b>NOMBRE DE ENTREVISTADOR</b>	<u>Laura Barrera y Alejandra García</u>
<b>NOMBRE DE ENTREVISTADO</b>	
<b>FECHA</b>	
<b>HORA</b>	
<b>LUGAR</b>	

<b>INSTRUCCIONES</b>
<p>Los entrevistadores realizarán la lectura de cada pregunta con el fin de que el entrevistado responda de manera sincera, de acuerdo a su propia experiencia y con la mayor descripción posible.</p> <p>Los aportes de los entrevistados son muy importantes para esta investigación, recuerde que la información es con fines netamente investigativos y sus resultados se manejarán con absoluta reserva.</p>

<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>
¿Cuál es su profesión?
¿Qué cargo ocupa?
¿Cuáles son las funciones que desempeña?
¿Desde hace cuánto ocupa usted ese cargo?

SOBRE DISCAPACIDAD								
¿Sabe qué es discapacidad auditiva?								
¿Sabe qué es sordera?								
¿Sabe qué es hipoacusia?								
¿Conoce herramientas o apoyos que le permitan a usted brindarle un mejor servicio a las personas con discapacidad auditiva?								
¿Ha recibido algún tipo de capacitación que le permita reconocer y atender de manera eficaz a esta población?								
De 132 estudiantes con discapacidad ¿Cuántos estudiantes con discapacidad auditiva cree que hay en la universidad Jorge Tadeo Lozano?								
EN RELACIÓN A SU EXPERIENCIA								
¿Usted ha tenido contacto con personas con discapacidad auditiva?								
<table border="1"> <tr> <td><b><i>Si la respuesta fue si, responda:</i></b></td> </tr> <tr> <td>¿Cómo fue su experiencia?</td> </tr> <tr> <td>¿Cuál fue la mayor dificultad al atender a la persona con discapacidad auditiva?</td> </tr> <tr> <td>¿Sintió alguna vez frustración por no ser entendido o por no entender lo que le decían?</td> </tr> <tr> <td>¿Contaba usted con herramientas que le permitieran a la persona acceder a la información?</td> </tr> <tr> <td>¿El motivo por el cual la persona se dirigió a la biblioteca fue resuelto?</td> </tr> <tr> <td>Realizando una autoevaluación, exprese la calidad del servicio que se le prestó al usuario.</td> </tr> </table>		<b><i>Si la respuesta fue si, responda:</i></b>	¿Cómo fue su experiencia?	¿Cuál fue la mayor dificultad al atender a la persona con discapacidad auditiva?	¿Sintió alguna vez frustración por no ser entendido o por no entender lo que le decían?	¿Contaba usted con herramientas que le permitieran a la persona acceder a la información?	¿El motivo por el cual la persona se dirigió a la biblioteca fue resuelto?	Realizando una autoevaluación, exprese la calidad del servicio que se le prestó al usuario.
<b><i>Si la respuesta fue si, responda:</i></b>								
¿Cómo fue su experiencia?								
¿Cuál fue la mayor dificultad al atender a la persona con discapacidad auditiva?								
¿Sintió alguna vez frustración por no ser entendido o por no entender lo que le decían?								
¿Contaba usted con herramientas que le permitieran a la persona acceder a la información?								
¿El motivo por el cual la persona se dirigió a la biblioteca fue resuelto?								
Realizando una autoevaluación, exprese la calidad del servicio que se le prestó al usuario.								
¿Cree usted que las personas con discapacidad auditiva deberían acudir a universidades especializadas o a universidades comunes con el resto de personas?								
¿Conoce la Lengua de Señas Colombiana? ¿Le gustaría aprenderla?								
Al brindar un servicio a una persona con discapacidad auditiva, ¿considera que existe una dificultad comunicativa ?								

## Anexo 5

### Matriz general

ÍTEM	PREGUNTAS	ENTREVISTAS											
		E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12
INFORMACIÓN GENERAL	¿Cuál es su profesión?	Bibliotecóloga de base(...)	Bibliotecólogo	Bibliotecólogo archivista (...)	Bibliotecología	(...) ciencia de la información y la bibliotecología archivística	(...) ciencias de la información y bibliotecología.	Tecnólogo en gestión bibliotecaria	Bibliotecóloga	Bibliotecólogo	(...) recepcionista	Guarda de seguridad	Vigilante
	¿Qué cargo ocupa?	Directora del sistema de bibliotecas (...)	Gestor de información	(...)analista de información profesional .	(...) analista de información	(...) Referencista de información en la biblioteca (...)	(...) auxiliar de biblioteca en circulación y préstamo	(...) auxiliar en circulación y préstamo	Referencista	Referencista	Recepciones	Recorredor	Operario de vigilancia
	¿Cuáles son las funciones que desempeña?	Planeación y dirección (...)	Supervisar(...), apoyar proyectos de educación y cultura de la biblioteca	Analizamos la información y la subimos al sistema (...)	Catálogo y análisis de información.	(...) atender a los estudiantes las solicitudes que tengan de búsqueda de información (...)	(...) orientación al usuario, en primer grado (...)	(...) responsables de la circulación del material, del préstamo (...)	(...) vigilancia metodológica, debo hacer apoyo a la investigación (...)	(...) servicios especializados (...)	Atención al cliente (...)	Verificar instalaciones (...)	Seguridad
	¿Desde hace cuánto ocupa usted ese cargo?	2 años y 8 meses (...)	Cerca de 2 años	11 años	3 años	6 meses	3 meses	3 meses	1 año 6 meses	(...) me vincule con la universidad hace poco (...)	3 años	1 año	15 días
SOBRE DISCAPACIDAD	¿Sabe qué es discapacidad auditiva?	Problema con la audición (...)	Consiste en una afectación que sufren	(...)que la persona no escucha o escucha un	(...) ausencia de la escucha	(...) no tengo muy claro el concepto	(...) incapacidad de una persona de	Son las personas que no pueden	(...) que no escuchan ¿no?	(...) falencia de poder escuchar	(...) las personas que no escuchan	(...) la falta de algunos sentidos	(...) algo que no permite escuchar bien



			las personas a nivel de su aparato del oído	poquito (...)	(...)	(...)	escuchar	escuchar		bien		del cuerpo	
¿Sabe qué es sordera?	La falta total de la audición	La pérdida de la audición	No escuchar	No oír	(...) lo entiendo como la que no puede escuchar nada (...)	(...) inconveniente de escucha por los oídos	(...) baja capacidad auditiva (...) y hay otras que definitivamente ni poniéndole el aparato pueden escuchar (...)	(...) que no escuchan también	(...) La ausencia total del sentido del oído (...)	Los que no saben escuchar	(...) la discapacidad auditiva	(...) alguien que no escucha	
¿Sabe qué es hipoacusia?	No tengo (...) idea	Está relacionado (...) con la pérdida o bajo nivel auditivo de la persona	Solo escucha (...) ruidos muy fuertes	Escucha pero poquito	(...) un problema con el sonido como tal	(...) incapacitada que tiene la persona para escuchar por ambos oídos	(...) ¿eso no es baja capacidad auditiva? (...)	(...) algo similar a la sordera pero en un nivel más bajo (...)	(...) no la he escuchado	No	No	No	
¿Conoce herramientas o apoyos que le permitan a usted brindar un mejor servicio a las personas con discapacidad auditiva?	Documentarse y aprender LSC (...)	Están los implantes, están los audífonos especiales (...)	Lenguaje de señas (...), por medio del celular o implantes (...)	(...) aparatos electrónicos, unos audífonos (...)	No (...) solo he visto (...) intérprete (...)	(...) no los conozco (...)	No	No	(...) lenguaje de señas (...) y hay unos como unos implantes (...)	(...) capacidades de señas (...)	(...) audífonos (...)	(...) la seña, (...) los televisores traen una letras.	
¿Ha recibido algún tipo de capacitación que le permita reconocer y atender de manera eficaz a esta población?	No	Si, tuvimos una charla con el INSOR	El lenguaje de señas pero no soy experta	Si, cuando vino el INSOR	No (...)	No (...)	No	No	(...) ninguna. (...)	No	Si, por parte de la empresa de vigilancia (...)	(...) no	

	De 132 estudiantes con discapacidad ¿Cuántos estudiantes con discapacidad auditiva cree que hay en la universidad Jorge Tadeo Lozano?		10 tal vez.	Tenemos un listado, sé que hay cerca de un 60% de las personas (...)	(...)no me atrevo a decir un número	Creo que hay 2	(...) no más de cinco personas (...)	No tengo el conocimiento (...)	(...) he visto dos o tres chicos (...)	Por ahí unos ¿cuarenta?	No, ni idea (...)	5	(...) entre 3 y 4	(...) 2% le pongo
	¿Usted ha tenido contacto con personas con discapacidad auditiva?		Una vez (...)en la biblioteca	Si, aquí en la biblioteca	Si	(...) una estudiante y una persona que vino a decirnos cómo era el trato con estas personas que eran sordas	En la Universidad Santo Tomás (...)	No	Si	(...) de pronto por correo sí, pero presencial, no	No. Nunca	Si, aquí en la universidad	Sí, pero no acá en la biblioteca	Si, algunas veces
RELACIÓN A SU EXPERIENCIA		¿Cómo fue su experiencia?	Difícil (...) es frustrante no entender que quieren decir	Fue a través del proyecto, antes no conocía a personas con discapacidad auditiva(...)	(...) tremenda, yo pensé que ellos sabían leer (...)	¡Muy difícil! porque no sé cómo hacerme entender y no hacerla sentir mal (...)	(...) un poco frustrante (...)	No aplica	(...) normal	No aplica	No aplica	(...) trate de leerle el vocabulario	Como tengo familiares que sufren esta discapacidad como que el entendimiento con los demás ya fluye.	Comprende uno que tienen su forma de comunicación pero son personas igual que uno.
		¿Cuál fue la mayor dificultad al atender a la persona con discapacidad auditiva?	La comunicación (...)	Mis bajos conocimientos (...)	(...)que no se fuera a sentir inútil y mal, (...)como llegarle a esta persona de una	Hacerme entender (...)	No poder comprender, porque ella se comunicaba por la lengua de señas (...)	No aplica	(...) ninguna	No aplica	No aplica	No saber cómo entenderla	Entender	Entender el lenguaje

					manera muy respetuosa y que pudiera uno satisfacer la necesidad (...)									
		¿Sintió alguna vez frustración por no ser entendido o por no entender lo que le decían?	Todo el tiempo	(...) sí	(...) sí claro, porque es otro lenguaje para uno	Si	Si (...)	No aplica	No	No aplica	No aplica	Si	Si	Sí, es complicado entender algo que uno no está acostumbrado
		¿Contaba usted con herramientas que le permitieran a la persona acceder a la información?	Ninguna	(...) sí	No, aquí no hay una persona que digamos que sea traductora (...)	(...) había una persona que le está ayudando	No	No aplica	No	No aplica	No aplica	(...) si la persona era sorda yo trataba de exponer en el computador (...)	(...) la universidad les ofrece los programas (...)	No, (...), señas comunes
		¿El motivo por el cual la persona se dirigió a la biblioteca fue resuelto?	Sí, porque era una reunión para revisar una charla sobre discapacidades (...)	Ella pues tiene un nivel de alto bilingüismo y logramos hacer una comunicación escrita (...)	(...) no sé, pero totalmente no creo porque ella manifestó que había muchas inconsistencias.	Pues es que no fue buscando información ni nada (...)	(...) sí, porque era un requerimiento más bien sencillo (...)	No aplica	Si	No aplica	No aplica	Sí	No aplica	Sí
		Realizando una	De ese servicio	2, porque no	(...) la primera	yo creo que dos	(...) 3, porque si	No aplica	5, (...) porque	No aplica	No aplica	4, porque se hizo	No aplica	3.5 más o menos,

		autoevaluación, exprese la calidad del servicio que se le prestó al usuario en una escala de 1 a 5, siendo 5 el mejor servicio brindado.	(...) 5, pero las capacidades que tenemos como biblioteca 0 (...)	estamos preparados para atender usuarios con discapacidad.	vez que esa persona vino 1 (...)	(...)	yo me hubiese comunicado con ella por lenguaje de señas o de otra manera la atención hubiese sido más, hubiese sido mejor (...)		digamos que desde mi punto de vista, todo lo que necesitaba fue resuelto			todo lo posible para ayudarlo.		porque uno no alcanza entenderlos del todo (...)
	¿Cree usted que las personas con discapacidad auditiva deberían acudir a universidades especializadas o a universidades comunes con el resto de personas?	Con el resto de personas, deberíamos adaptar nuestros servicios (...) para que puedan acceder	No, totalmente a comunes.	(...) todos tenemos derecho de ocupar todos los espacios (...)	(...) comunes con el resto de las personas (...)	(...) deberían asistir con el resto de personas capaces (...)	(...) estamos en un tema de inclusión y no considero pertinente que las personas con discapacidad tengan que ser excluidas (...)	(...) una universidad cualquiera es suficiente (...)	(...) universidades comunes y que las personas sean capaces de, manejar este tipo de información (...)	(...) no le veo ningún problema que se integren (...)	Especializadas (...)	Universidades especializadas	(...)Universidades comunes	
	¿Conoce la Lengua de Señas Colombiana?	Me han hablado de ella (...), pero no tengo ni idea	(...)sé que existe, pero es muy básico lo que sé	Sí señora, pero no la sé manejar (...)	Si	No	(...) No la conozco	(...) la he escuchado, pero no tengo conocimiento de ella	Sé que existe pero no la conozco	No	Si	Si	No	
	¿Le gustaría aprenderla?	Por supuesto	(...) sí	Claro que sí (...)	(...) tengo conocimiento del alfabeto	Si (...)	Si	Si	Si	(...) si tuviera el tiempo, sí. Pero realmente, siendo honesto pues no	Si	Si	Si claro	



**Anexo 6**  
**Matriz: Categoría Discapacidad auditiva**

ESTAMENTOS	CATEGORIA						TEORÍA	ANÁLISIS
	DISCAPACIDAD AUDITIVA							
	Cód.	Respuestas						
		¿Sabe qué es discapacidad auditiva?	¿Sabe qué es sordera?	¿Sabe qué es hipoacusia?	De 132 estudiantes con discapacidad ¿Cuántos estudiantes con discapacidad auditiva cree que hay en la universidad Jorge Tadeo Lozano?	¿Usted ha tenido contacto con personas con discapacidad auditiva?	Desde la conceptualización teórica y en relación al presente proyecto de investigación, la discapacidad auditiva es entendida como “la incapacidad para recibir adecuadamente los estímulos auditivos del medio ambiente. Desde el punto de vista médico-fisiológico, la pérdida auditiva consiste en la disminución de la capacidad de oír; la persona afectada no sólo no escucha menos, sino que percibe el sonido de forma irregular y distorsionada”(Mondragón, 2010, p.16), generando dificultad para participar en actividades de la vida cotidiana, en donde tenga que percibir a través de la audición.  Por otra parte, en el ámbito educativo se suele clasificar en dos categorías más amplias que van centradas a las necesidades educativas, las cuales son:	Para lograr el análisis de esta categoría, se parte de 3 preguntas que permiten percibir en un principio, lo que los funcionarios de la biblioteca de la universidad J.T.L conocen y entienden por conceptos como: discapacidad auditiva, sordera e hipoacusia. Por otro lado, con 2 preguntas más, se pretende conocer la percepción que tienen los funcionarios sobre la cantidad de estudiantes con discapacidad auditiva que hay en la universidad y si en algún momento han logrado interactuar o prestar algún servicio a estos usuarios. A continuación, se refleja el análisis del proceso, considerando el primer estamento denominado profesionales. Este estamento en relación con las 3 primeras preguntas, refleja que los entrevistados tienen nociones básicas frente a los conceptos de
PROFESIONALES	E1	Problema con la audición (...)	La falta total de la audición	No tengo (...) idea	10 tal vez.	Una vez (...)en la biblioteca		
	E2	Consiste en una afectación que sufren las personas a nivel de su aparato del oído	La pérdida de la audición	Está relacionado (...) con la pérdida o bajo nivel auditivo de la persona	Tenemos un listado, sé que hay cerca de un 60% de las personas (...)	Si, aquí en la biblioteca		
	E3	(...)que la persona no escucha o escucha un poquito (...)	No escuchar	Solo escucha (...) ruidos muy fuertes	(...)no me atrevo a decir un número	Si		
	E4	(...) ausencia	No oír	Escucha	Creo que hay	(...) una		

		de la escucha (...)		pero poquito	2	estudiante y una persona que vino a decirnos cómo era el trato con estas personas que eran sordas	la hipoacusia y la sordera, comprendiendo la primera como aquella en la que se presenta pérdida o algún tipo de dificultad auditiva, en donde con prótesis o sin ella el sujeto logra una audición funcional para la vida diaria, mientras que la sordera básicamente se da cuando la persona no tiene audición, convirtiéndose la visión en el principal conector con el mundo y canal de comunicación (Fernández y Venteo, 2004, p.38).	discapacidad auditiva y sordera, pues manifiestan que la primera es la “dificultad para escuchar, o que tiene relación con el funcionamiento del oído” (Ver anexo n° Matriz 1) y efectivamente, desde la conceptualización teórica, la discapacidad auditiva se entiende en este proyecto como “la incapacidad para recibir adecuadamente los estímulos auditivos del medio ambiente. Desde el punto de vista médico-fisiológico, la pérdida auditiva consiste en la disminución de la capacidad de oír; la persona afectada no sólo no escucha menos, sino que percibe el sonido de forma irregular y distorsionada” (Mondragón, 2010, p.16), generando dificultad para participar en actividades de la vida cotidiana, en donde tenga que percibir a través de la audición. Así mismo, sobre el concepto de sordera los entrevistados de estamento profesionales lo asocian como la acción de “no escuchar nada y/o la pérdida total de la audición” (Ver anexo Matriz 1), en efecto la sordera básicamente es aquella que se da cuando la
	E5	(...) no tengo muy claro el concepto (...)	(...) lo entiendo como la que no puede escuchar nada (...)	(...) un problema con el sonido como tal	(...) no más de cinco personas (...)	En la Universidad Santo Tomás (...)		
	E6	(...) incapacidad de una persona de escuchar	(...) inconveniente de escucha por los oídos	(...) incapacidad que tiene la persona para escuchar por ambos oídos	No tengo el conocimiento (...)	No		
	E8	(...) que no escuchan ¿no?	(...) que no escuchan también	(...) algo similar a la sordera pero en un nivel más bajo (...)	Por ahí unos ¿cuarenta?	(...) de pronto por correo sí, pero presencial, no		
	E9	(...) falencia de poder escuchar bien	(...) La ausencia total del sentido del oído (...)	(...) no la he escuchado	No, ni idea (...)	No. Nunca		
TÉCNICOS	E7	Son las personas que no pueden escuchar	(...) baja capacidad auditiva (...) y hay otras que definitivamente ni poniéndoles el aparato	(...) ¿eso no es baja capacidad auditiva? (...)	(...) he visto dos o tres chicos (...)	Si		

			pueden escuchar (...)				
	E10	(...) las personas que no escuchan	Los que no saben escuchar	No	5	Si, aquí en la universidad	
	E11	(...) la falta de algunos sentidos del cuerpo	(...) la discapacidad auditiva	No	(...) entre 3 y 4	Sí, pero no acá en la biblioteca	
	E12	(...) algo que no permite escuchar bien	(...) alguien que no escucha	No	(...) 2% le pongo	Si, algunas veces	
							<p>persona no tiene audición y es la visión, la que se convierte en el principal conector con el mundo y canal de comunicación (Fernández y Venteo, 2004, p.38).</p> <p>Sin embargo, al visualizar lo comprendido por el concepto de hipoacusia, se identifica que el concepto no es muy claro, y por ende las respuestas divagan desde lo supuesto, de manera que se aclara que la hipoacusia es la situación en la que se presenta pérdida o algún tipo de dificultad auditiva, en donde con prótesis o sin ella el sujeto logra una audición funcional para la vida diaria (Fernández y Venteo, 2004, p.38). (...)</p> <p><i>(Ver capítulo 5)</i></p>



## Anexo 7

## Matriz: Categoría servicios bibliotecarios

ESTAMENTOS	CATEGORIA							TEORÍA	ANÁLISIS
	SERVICIOS BIBLIOTECARIOS								
	Cód.	RESPUESTAS							
		¿Ha recibido algún tipo de capacitación que le permita reconocer y atender de manera eficaz a esta población?	Si ha tenido contacto con PcD auditiva responda						
			¿Cómo fue su experiencia?	¿Cuál fue la mayor dificultad al atender a la PcD auditiva?	¿Sintió alguna vez frustración por no ser entendido o por no entender lo que le decían?	¿El motivo por el cual la persona se dirigió a la biblioteca fue resuelto?	Realizando una autoevaluación, exprese la calidad del servicio que se le prestó al usuario.		
PROFESIONALES	E1	No	Difícil (...) es frustrante no entender que quieren decir	La comunicación (...)	Todo el tiempo	Sí, porque era una reunión para revisar una charla sobre discapacidades (...)	De ese servicio (...) 5, pero las capacidades que tenemos como biblioteca 0 (...)	La calidad de servicio de estos escenarios va ligados a las dotaciones con las cuales cuenta para cubrir las necesidades del público, por esto en las bibliotecas universitarias debe tener conocimiento de las particularidades del estudiante al cual se va a atender. por esta razón se concibe como una biblioteca especializada, puesto que cuenta con un centro de documentación de cada área, donde se realizan tareas de trabajo orientadas a informar y el	El análisis de esta categoría se realiza a partir de 6 preguntas que evidencian el cómo los funcionarios de la biblioteca de la U. J.T.L. prestan el servicio bibliotecario a PcD auditiva. Es por esto que se formulan preguntas de acción que se refieren a actividades, actitudes o decisiones tomadas en el pasado de los entrevistados en relación con el servicio bibliotecario que se le ha prestado a las PcD auditiva, ya que sus respuestas permiten al investigador conocer: si los
	E2	Si, tuvimos una charla con el INSOR	Fue a través del proyecto, antes no conocía a personas con discapacidad auditiva(...)	Mis bajos conocimientos (...)	(...) sí	Ella pues tiene un nivel de alto bilingüismo y logramos hacer una comunicación escrita (...)	2, porque no estamos preparados para atender usuarios con discapacidad		
	E3	El lenguaje de señas pero no soy experta	(...) tremenda, yo pensé que ellos sabían leer (...)	(...)que no se fuera a sentir inútil y mal, (...)como llegarle a esta persona de	(...) sí claro, porque es otro lenguaje para uno	(...) no sé, pero totalmente no creo porque ella manifestó que había muchas	(...) la primera vez que esa persona vino 1 (...)		

				una manera muy respetuosa y que pudiera uno satisfacer la necesidad (...)		inconsistencias.		crecimiento personal (Holguín, 2007).	entrevistados de estamentos profesionales y estamentos técnicos han recibido algún tipo de capacitación que le permita reconocer y atender de manera eficaz a esta población, y en dado caso de haber brindado un servicio a una PcD auditiva, describir su experiencia, comentando cuál fue la mayor dificultad en dicha acción, para llegar después a realizar una autoevaluación frente a la calidad del servicio ofrecido, teniendo en cuenta si el motivo por el que se dirigió la persona con discapacidad auditiva al establecimiento
	E4	Si, cuando vino el INSOR	¡Muy difícil! porque no es como hacerme entender y no hacerla sentir mal (...)	Hacerme entender (...)	Si	Pues es que no fue buscando información ni nada (...)	yo creo que dos (...)		
	E5		(...) un poco frustrante (...)	No poder comprender, porque ella se comunicaba por la lengua de señas (...)	Si (...)	(...) sí, porque era un requerimiento más bien sencillo (...)	(...) 3, porque si yo me hubiese comunicado con ella por lenguaje de señas o de otra manera la atención hubiese sido más, hubiese sido mejor (...)		
		No (...)							
	E6	No (...)	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica		
	E8	No	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica		
	E9	(...) ninguna. (...)	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica		
TÉCNICOS	E7	No	(...) normal	(...) ninguna	No	Si	5, (...) porque digamos que desde mi punto de vista, todo lo que necesitaba fue resuelto		
	E10	No	(...) trate de leerle el vocabulario	No saber cómo entenderla	Sí	Si	4, porque se hizo todo lo posible para		

							ayudarlo.		fue resuelto.
E11	Si, por parte de la empresa de vigilancia (...)	Como tengo familiares que sufren esta discapacidad como que el entendimiento con los demás ya fluye.	Entender	Si	No aplica	No aplica			De acuerdo a estos planteamientos y los resultados obtenidos dentro del estamento profesionales refleja que solo 3 personas (E2, E3 y E4), han tenido un asesoramiento por parte del INSOR, gracias a que están realizando el programa de “Biblioteca inclusiva”, mientras que el resto de funcionarios que atiende de primera mano a los usuarios no han recibido capacitaciones para este tipo de prestación de servicios (...)
E12	(...) no	Comprende uno que tienen su forma de comunicación pero son personas igual que uno.	Entender el lenguaje	Sí, es complicado entender algo que uno no está acostumbrado	Sí	3.5 más o menos, porque uno no alcanza entenderlos del todo (...)			(Ver capítulo 5)

## Anexo 8

## Matriz: Categoría acceso a la información

ESTAMENTOS	CATEGORIA						TEORÍA	ANÁLISIS	
	ACCESO A LA INFORMACIÓN								
	Cód.	¿Conoce herramientas o apoyos que le permitan a usted brindarle un mejor servicio a las personas con discapacidad auditiva?	Respuestas			¿Cree usted que las personas con discapacidad auditiva deberían acudir a universidades especializadas o a universidades comunes con el resto de personas?			Al brindar un servicio a una PcD auditiva, ¿considera que existe una dificultad comunicativa ?
		¿Contaba usted con herramientas que le permitieran a la persona acceder a la información?	¿Conoce la Lengua de Señas Colombiana?	¿Le gustaría aprenderla?				"El derecho de acceso a la información también conocido como “derecho a saber” es un derecho fundamental reconocido por la legislación colombiana, por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos y por varios países del mundo. Es un derecho que debe garantizarse en países democráticos porque permite que los ciudadanos conozcan cómo se manejan los recursos públicos, cómo se acceden a los servicios públicos, a qué tienen derecho y ayuda a que puedan estar mejor informados para tomar mejores decisiones"(ABC,	Para dar respuesta a esta categoría se formularon una serie de preguntas sobre herramientas o apoyos que permiten el acceso de PcD auditiva a la información. En relación con la primera pregunta se puede identificar que 9 de los funcionarios entrevistados entre estamento profesionales y estamentos técnicos, conocen por lo menos una herramienta o apoyo que le permite brindar un mejor servicio a los usuarios con discapacidad auditiva, algunos
PROFESIONALES	E1	Documentarse y aprender LSC (...)	Ninguna	Me han hablado de ella (...), pero no tengo ni idea	Por supuesto	Con el resto de personas, deberíamos adaptar nuestros servicios (...) para que puedan acceder	Totalmente, no tenemos las herramientas para atender a una persona con discapacidad auditiva, en esta universidad no las hay		
	E2	Están los implantes, están los audífonos especiales (...)	(...) sí	(...)sé que existe, pero es muy básico lo que sé	(...) sí	No, totalmente a comunes.	Si claro		
	E3	Lenguaje de señas (...), por medio del celular o implantes (...)	No, aquí no hay una persona que digamos que sea traductora (...)	Sí señora, pero no la sé manejar (...)	Claro que sí (...)	(...) todos tenemos derecho de ocupar todos los espacios (...)	Si claro, porque no es igual a una persona común y corriente (...)		
	E4	(...) aparatos	(...) había una	Si	(...) tengo	(...) comunes con	Si claro		

		electrónicos, unos audífonos (...)	persona que le está ayudando		conocimiento del alfabeto	el resto de las personas (...)		2017)	de los que nombran son: la Lengua de Señas Colombiana (LSC), capacitaciones, intérpretes, audífonos o implantes, sin embargo, estos dos últimos si bien son un instrumento que permiten mejorar la comunicación entre un Sordo y un oyente, es un apoyo netamente de la persona quién lo usa, por ende, no son apoyos que le permiten al funcionario brindar un mejor servicio. Por otro lado, 2 de los funcionarios de estamentos profesionales y 1 uno de estamentos técnicos, manifestaron no conocer ninguna herramienta o apoyo que le permita brindarle un mejor servicio a las
	E5	No (...) solo he visto (...) intérprete (...)	No	No	Si (...)	(...) deberían asistir con el resto de personas capaces (...)	Bastante		
	E6	(...) no los conozco (...)	No aplica	(...) No la conozco	Si	(...) estamos en un tema de inclusión y no considero pertinente que las personas con discapacidad tengan que ser excluidas (...)	(...) considero que no existe una dificultad comunicativa porque pese a la discapacidad de la persona hay otras herramientas con las cuales el usuario con discapacidad auditiva puede acudir a los servicios de biblioteca (...)		
	E8	No	No aplica	Sé que existe pero no la conozco	Si	(...) universidades comunes y que las personas sean capaces de, manejar este tipo de información (...)	(...) considero que sí, porque obviamente no es una persona que tiene sus cinco sentidos (...)		
	E9	(...) lenguaje de señas (...) y hay unos como unos implantes (...)	No aplica	No	(...) si tuviera el tiempo, sí. Pero realmente, siendo honesto pues no (...)	(...) no le veo ningún problema que se integren (...)	Si claro, porque si tu no conoces el lenguaje de señas es muy difícil interpretar o saber qué es lo que desea la persona (...)		

TÉCNICOS	E7	No	No	(...) la he escuchado, pero no tengo conocimiento de ella	Si	(...) una universidad cualquiera es suficiente (...)	Sí, porque si yo no conozco, ni se cómo comunicarme con esa persona (...)		personas con discapacidad auditiva. Lo que da paso a indagar, si en el momento que brindaron un servicio bibliotecario, los funcionarios contaron con herramientas que le permitieran a la PcD auditiva acceder a la información, (...) ( <i>Ver capítulo 5</i> )
	E10	(...) capacitadores de señas (...)	(...) si la persona era sorda yo trataba de exponer en el computador (...)	Sí	Sí	Especializadas (...)	Sí, mucho		
	E11	(...) audífonos (...)	Como tal la universidad les ofrece los programas a ellos	Sí	Sí	Universidades especializadas	No, solo la falta de aprendizaje de nosotros mismos		
	E12	(...) la seña, (...) los televisores traen una letras.	No, (...), solo señas comunes	No	Sí, claro	(...)Universidades comunes	(...) lógicamente que existe dificultad y más cuando uno no está acostumbrado a eso.		